

EDICTE

Aprovació definitiva de les Cartes de Serveis municipal.

En data 19 de desembre de 2018 l'Excm. Ajuntament en Ple va aprovar inicialment el text de les cartes de servei que corresponen als serveis següents:

1. Servei d'estudis i Observatori de ciutat
2. Autobusos Urbans
3. Foment de l'ús de la bicicleta
4. Accessibilitat
5. Llicències i Protecció de la Legalitat
6. Actes i ocupació de la Via Pública
7. Servei d'Aparcaments - EGARVIA
8. Policia Municipal
9. Neteja i gestió de residus
10. Obres i manteniment de l'espai públic
11. Cementiri
12. Cessió d'espais i locals als equipaments municipals
13. Ciutadania
14. Qualitat Democràtica
15. LGTBI+
16. Habitatge - SOC. MPAL. D'HABITATGE
17. Polítiques Socials d'Habitatge
18. Promoció de la Gent Gran
19. Salut i Comunitat
20. Serveis Bàsics d'atenció social (SEBAS)
21. Serveis Atenció Domiciliària
22. Servei especialitzat d'atenció a la infància i adolescència (SEIA)
23. Solidaritat i Cooperació Internacional
24. Oficina d'Atenció Ciutadania Serveis a les Persones
25. Comerç
26. Cultura
27. Innovació
28. Educació
29. Escola de la Llar
30. Escola d'Art
31. Educació Especial
32. Escola de Música
33. Escoles bressol
34. Servei Local de Català
35. Turisme
36. Mitjans de Comunicació Audiovisuals
37. Cinema Catalunya

Els acords adoptats han estat sotmesos a informació pública mitjançant anunci al Tauler d'anuncis i edictes electrònic de l'Ajuntament el dia 2 de gener de 2019, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya de data 3 de gener de 2019, i al Butlletí Oficial de la Província de data 31 de desembre de 2018. S'ha publicat igualment un anunci al Diari de Terrassa en data 2 de gener de 2019.

Un cop transcorregut el termini de 30 dies hàbils, a partir de l'endemà de la publicació corresponent al Butlletí Oficial de la Província, no ha estat formulada cap reclamació, alegació ni suggeriment en relació als acords adoptats, per la qual cosa l'aprovació inicial ha esdevingut definitiva, tal i com deixa constància el Decret núm. 1663 de data 26 de febrer de 2019.

L'acord d'aprovació inicial, de conformitat amb el que disposa l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Bases de Règim Local i l'article 178 del Decret Legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, indica que transcorregut el qual sense haver-se formulat reclamacions i suggeriments, quedarà aprovat definitivament sense necessitat d'adoptar cap altre acord de manera expressa.

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.

Terrassa, 6 de març de 2019

Pilar Rivas Macián
Tècnica de suport a la Secretaria General
Per delegació de signatura del Secretari de data 01/02/2019

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'ESTUDIS I OBSERVATORI DE LA CIUTAT

1. QUI SÓM

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

2. ON SÓM

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

3. QUÈ FEM

Missió

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

Més en concret, el servei:

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

Serveis que oferim

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

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

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/servei-estudis>
 Adreça electrònica: servei.estudis@terrassa.cat
 Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any
 També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: 010 Informació i Tràmits per Telèfon

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

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

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos 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.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- o Llei 19/2014, del 29 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.
- o Llei 5/2016, del 23 de desembre, del Pla estadístic de Catalunya 2017-2020 i de modificació de la Llei 23/1998, d'estadística de Catalunya, d'aplicació de l'Anuari estadístic de Terrassa, inclòs en l'esmentat pla estadístic.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.
- ✓

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018.

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

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

CARTA DE SERVEIS DELS AUTOBUSOS URBANS

1. QUI SÓM

Nom del servei : Mobilitat

Àrea: Territori i Sostenibilitat
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic: Direcció de Serveis de Mobilitat
Línies de servei: Servei de Mobilitat

2. ON SÓM

Adreça: Avinguda de les Glòries Catalanes, 3 08223 
Telèfon: 937 397 000
Correu electrònic: mobilitat@terrassa.cat
Pàgina web: <http://www.terrassa.cat/transports>
Twitter: @trsmobilitat
Horari d'atenció al públic: De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores.

Transports Municipals d'Ègara:

Adreça: Oficina de Mobilitat de TMESA
Isclè Soler, 9 08221 Terrassa
Horari d'atenció al públic: De dilluns a divendres, de 8:30 a 13:30 hores i de 15:30 a 18h.
Pàgina web: TMESA: <http://www.tmesa.com/>

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

- Oferir línies d'autobús que permetin transbordament i que donen bona cobertura territorial i amplitud horària.
- Proposar anualment les tarifes dels títols propis del servei.
- Exercir el control i la supervisió a l'empresa concessionària de la prestació del servei d'autobusos urbans per tal que gestionin el servei d'acord a les condicions del contracte vigent.
- Tramitar les sol·licituds i les renovacions de la T-Blanca (adreçada a persones usuàries de diferents col·lectius com ara jubilats, jubilats majors de 60 anys, persones amb discapacitat).
- Fomentar l'ús del transport públic urbà mitjançant campanyes de difusió i accions formatives a les escoles i instituts de la ciutat a través del programa Viatjo amb tu.
- Desenvolupar les accions contingues al Pla de Mobilitat 2016-21 relatives al transport públic.
- Impulsar la renovació de la flota d'autobusos urbans amb vehicles més eficients energèticament, menys contaminants i 100% accessibles.

4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Oferir un servei de transport urbà eficient i de qualitat	
Oferir una bona cobertura territorial de la xarxa per al 95% de la població.	Percentatge de població que viu a menys de 300 metres d'una parada d'autobús urbà.
La tarifa del preu viatge de la T-25 serà sempre inferior al títol integrat T-10.	Sí / No

Tramitar les renovacions de la T-Blanca abans de la caducitat de les anteriors.	Percentatge de renovacions fetes dins del termini.
Respondre a les consultes, suggeriments i queixes rebudes sobre el servei en un termini no superior a 3 setmanes des del dia de la recepció.	Temps de resposta a les consultes, suggeriments i o queixes.
Anunciar els canvis programats de recorregut o d'horaris a les parades en un termini no superior als 5 dies laborables.	Nombre de canvis difosos dins del termini de 5 dies laborables respecte el total dels canvis produïts.
Obtenir informació sobre el grau de satisfacció del client i els factors del servei a millorar segons l'opinió de l'usuari.	Enquesta de qualitat del servei.

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

6. VOLEM MILLORAR

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. 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

- Reglament (CE) núm. 1370/2007 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre, sobre els serveis públics de transport de viatgers per ferrocarril i carretera.
- Normes d'ús de la T-Blanca aprovades pel Ple municipal a l'expedient de tarifes dels transport urbà.
- Ordenança municipal reguladora de la circulació de persones i vehicles en les vies urbanes.
- Reglament del servei de transport col·lectiu urbà i públic de viatgers de Terrassa.
- Estatuts TMESA i contractes programa de l'empresa TMESA (<https://utinc.terrassa.cat/areesserveis/govern/secretariatsocietats/EmpresesMixtesParticipades/Pagines/TranportsMunicipalsEgara.aspx>)
- Pla de Mobilitat Urbana de Terrassa 2016-21.

Règim econòmic

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

8. DRETS I DEURES

DRETS

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

- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 ESPECÍFICS

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

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre 2018.

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

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

CARTA DE SERVEIS DEL FOMENT DE L'ÚS DE LA BICICLETA A TERRASSA

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Mobilitat Urbana
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Direcció del Servei de Mobilitat
Línies de servei:	Servei de Mobilitat

2. ON SÓM

Adreça: Avinguda de les Glòries Catalanes, 3 08223 
Telèfon: 937 397 000
Correu electrònic: mobilitat@terrassa.cat
Pàgina web: <http://www.terrassa.cat/transports>
Twitter: @trsmobilitat
Horaris d'atenció al públic: De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

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

www.biciregistro.es <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=7867>

4. PER A QUI HO FEM

La ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Respondre a les consultes, suggeriments i queixes rebudes sobre el aspectes relacionats amb la bicicleta en un termini no superior a 3 setmanes des del dia de la recepció.	Temps de resposta a les consultes, suggeriments i o queixes.
Realitzar la formació del programa "Ambicia't a l'Institut" a un mínim de 500 alumnes cada any	Nombre d'alumnes formats
Editar la guia de la bici cada dos anys com a mínim	Sí/No
Instal·lació d'aparcaments per a bicicletes a la Via Pública	% d'increment d'aparcaments per a bicicletes respecte a l'any anterior.
Implantació de Zones 30 per pacificar la xarxa viària i millorar la circulació de bicicletes per la calçada	% de barris amb zones 30 respecte a l'any anterior

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

6. VOLEM MILLORAR

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

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta 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

- Reglament general de vehicles
- Ordenança municipal reguladora de la circulació de persones i vehicles en les vies urbanes
- Reial decret 1428/2003, de 21 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament general de circulació
- Pla de Mobilitat Urbana de Terrassa2016-2021.

El servei és gratuït

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018.

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'ACCESSIBILITAT A L'ESPAI PÚBLIC

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Oficina tècnica per a la promoció de l'accessibilitat
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Direcció de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat

2. ON SÓM

Adreça:	Pantà 20, 1a planta 
Telèfon:	937 397 000 - 4275
Web:	http://www.terrassa.cat/accessibilitat
Correu electrònic:	oficina.accessibilitat@terrassa.cat
Horaris:	hores convingudes

3. QUÈ FEM

Missió

Avançar en l'accessibilitat universal a l'espai públic de la ciutat de Terrassa, entesa aquesta coma física, sensorial i cognitiva.

Serveis que oferim

- Oferir informació, assessorament i orientació en accessibilitat universal en l'espai públic, mitjançant l'Oficina d'accessibilitat.
- Definir els criteris d'accessibilitat en els projectes de mobilitat, de millora de l'espai públic i dels equipaments municipals que executa l'Ajuntament.
- Atendre les peticions, demandes i reclamacions formulades per la ciutadania i entitats del tercer sector valorant les possibles solucions tècniques a aplicar.
- Promoure el *Pacte Terrassa per l'accessibilitat universal* conjuntament amb les entitats i associacions que formen part de la Comissió d'Accessibilitat.

Atenció telemàtica

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

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

4. PER A QUI HO FEM

- Ciutadania en general
- Persones amb capacitats diverses (discapacitat) *
- Professionals de l'àmbit tècnic
- Institucions, entitats i associacions de la ciutat

* 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.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Atendre el 100% de les demandes ciutadanes, empreses o entitats en 5 dies laborables.	Mitjana de dies en contactar amb les persones sol·licitants.
Realitzar almenys 10 reunions anuals amb entitats del Pacte de Terrassa per l'accessibilitat universal.	Nombre de reunions realitzades
Aconseguir la participació d'un mínim del 80 % de les entitats convocades.	% d'entitats participants a les reunions
Definir els criteris d'accessibilitat en el 100% dels projectes de millora que ens siguin sol·licitats.	Nombre de revisions fetes sobre el total de projectes objecte de consulta.

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.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02258>
- 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>
- Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos.
- Código Técnico de la Edificación (CTE).

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

DRETS ESPECÍFICS

- ✓ Convenció internacional del dret de les persones amb discapacitat
<http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=12&pid=497>

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018.

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

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

CARTA DE SERVEIS DE LLICÈNCIES I PROTECCIÓ DE LA LEGALITAT

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Servei de Llicències i Protecció de la Legalitat
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Llicències i Protecció de la Legalitat
Línies de servei:	Serveis d'Urbanisme

2. ON SÓM

Adreça Carrer Pantà, núm. 20 – 2a planta 

Telèfon: 937 336 900

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

Correu electrònic: urbanisme.oficinaadministrativa@terrasa.cat

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

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

Seu electrònica: 24 hores, 365 dies l'any

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

Oferir a la ciutadania en general i als professionals, informació i assessorament tècnic sobre llicències i comunicacions prèvies d'obres.

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

Qüestionari d'obres:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScsZJk82T4R5WSleF2ZhpN8zIYdrMwqtMPDsVZZSn9ynl_5A/viewform

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Tramitació de la sol·licitud d'assenyalament de dates per realitzar obres a la via pública associades a Rases i a Comunicats d'Obra, en un termini de 2 dies.	Dies transcorreguts entre la petició i el lliurament del document signat digitalment.
En un 85% dels casos resoldre i donar resposta a les peticions sobre informacions diverses referents a totes les tipologies d'expedients que es tramiten al servei així com informació sobre normativa d'edificació en un termini d'1 mes.	Dies transcorreguts entre la petició i el lliurament del document.
Tramitar les sol·licituds d'informe a la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvaments de la Generalitat de Catalunya en un termini de 3 dies.	Dies transcorreguts entre l'arribada de la sol·licitud al servei i la presentació d'aquesta al registre de l'organisme competent.

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. 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

- Ordenança municipal de llicències urbanístiques
- Ordenança d'obres i instal·lacions de serveis en domini públic municipal
- Normes urbanístiques del Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM)
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme.
- Llei 3/2012, de 22 de febrer, de modificació del text refós de la Llei d'urbanisme, aprovat pel Decret legislatiu 1/2010, del 3 d'agost.
- Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat adm. de la Generalitat i dels governs locals i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.
- Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991 (accessibilitat, supressió de barreres arquitectòniques), i Codi d'Accessibilitat.
- Decret 21/2006, de 14 de febrer, pel qual es regula l'adopció de criteris ambientals i d'ecoeficiència en els edificis.
- Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi tècnic de l'edificació.
- Criteris d'interpretació de la normativa urbanística i sectorial (taula tècnica).
- Llei 12/2012, de 26 de desembre, de mesures urgents de liberalització de comerç i de determinats serveis.
- Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva internacionalització
- Decret 141 /2012 sobre condicions mínimes d'habitabilitat del habitatges i la cèdula d'habitabilitat.

Règim econòmic

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

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 19 de desembre 2018.

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


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

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

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Via Pública, Seguretat i Protecció Civil
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Cap del Departament de Tràmits de Via Pública
Línies de servei:	Direcció del Servei de Via Pública Seguretat i Protecció Civil

2. ON SÓM

Adreça	Av. Glòries Catalanes, 3 
Telèfon:	937 397 000
Web:	http://www.terrassa.cat/via-publica

Correu electrònic: via publica@terrassa.cat
Horaris (Oficines) Atenció presencial de dilluns a divendres, de 9:00h a 14:00h
Atenció telefònica de dilluns a divendres, de 9:00h a 14:00h
Seu electrònica: 24 hores, 365 dies l'any

3. QUÈ FEM

Missió

Garantir la qualitat de l'ús de l'espai públic, facilitant que la ciutadania pugui utilitzar-lo de forma equitativa, i fomentar l'ús responsable de l'espai públic.

Serveis que oferim

Actes a la via pública:

- Orientar i assessorar a la ciutadania en general, així com a entitats, en qüestions relatives a la realització d'activitats a la via pública. (Festes majors, festes tradicionals, fires, etc).
- Tramitar els expedients de sol·licitud d'autorització de l'ús de l'espai públic.
- Realitzar el control i la inspecció de les activitats que es realitzen a la via pública.
- Tramitar els expedients d'incompliment de les Ordenances Municipals relatives a l'ús de la Via Pública.
- Fomentar l'ús responsable de l'espai públic i dels seus elements, preservant la seva integritat.

Ocupació de la via pública:

- Tramitar els expedients de sol·licitud d'autorització d'ocupació de la via pública:
- Instal·lació de terrasses de bar i el seu mobiliari.
- Instal·lació de contenidors metàl·lics o sacs de runa, tanques i bastides.
- Talls parcials o totals de carrer per a la càrrega i descàrrega de materials i similars (obres, mudances,...).
- Venda no sedentària (fires, festivitats, mercats, etc).
- Instal·lació d'elements i atraccions per activitats recreatives.
- Realització de rases a la via pública.
- Instal·lació d'elements o suports publicitaris.
- Realitzar el control i la inspecció de les ocupacions de la via pública.
- Tramitar els expedients d'incompliment de les Ordenances Municipals relatives a l'ocupació de la Via Pública.

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Atendre al 100% de les consultes sobre la realització d'actes a la via pública.	Nombre de consultes ateses sobre el total de peticions.
En un 95% dels casos, respondre a les consultes rebudes en un termini màxim de 15 dies des de la presentació de la mateixa.	Dies transcorreguts entre la presentació de la consulta i l'emissió de la resposta.
En un 95% de les ocasions, tramitar informes tècnics en un termini màxim de 15 dies des de la presentació de la sol·licitud.	Dies transcorreguts entre la presentació de la sol·licitud i l'emissió de l'informe tècnic.
En un 95 % dels casos, tramitar l'autorització abans de la celebració de l'acte.	Dies transcorreguts entre la presentació de la sol·licitud i l'emissió de l'autorització.
Tramitar les sol·licituds de terrasses de bar en un 80% dels casos en un termini màxim d'un mes.	Temps transcorregut entre la presentació de la sol·licitud i l'autorització.
Realitzar el 100% de les inspeccions de terrasses de bar en casos de reclamacions.	Percentatge d'inspeccions realitzades sobre el total de reclamacions.

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. 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

- Ordenança de Bases de convivència democràtica a la ciutat.
- Decret núm. 1719/1996, de 10 de maig, regulador de les activitats firals a la ciutat de Terrassa.
- Ordenança de la venda no sedentària als mercadals de Terrassa.
- Ordenança municipal reguladora de la circulació de persones i vehicles en les vies urbanes.
- Ordenança municipal reguladora de la parada, estacionament i la retirada de vehicles i de béns mobles.
- Ordenança municipal reguladora de les activitats i instal·lacions publicitàries.
- Ordenança reguladora de les autoritzacions de terrasses de bar i el seu mobiliari.
- Reglament municipal regulador de la col·locació, el dipòsit i la retirada de contenidors de terres.

Règim econòmic

- OF núm.3.11 - Taxa per a l'aprofitament del sòl, vol i subsòl de la via pública
- OF núm.3.17 - Taxa per ocupació de les zones d'estacionament amb horari limitat

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 19 de desembre de 2018.

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' APARCAMENT PÚBLIC

1. QUI SÓM


Nom del servei :	EGARVIA, SA / MOBILITAT URBANA
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Gerència d'EGARVIA, SA./Direcció del Servei de Mobilitat
Línies de servei:	Zona blava, aparcaments soterranis i reserves/Servei de Mobilitat

2. ON SÓM

Servei de Mobilitat

Adreça	Av de les Glòries Catalanes, 3 08223 
Telèfon	937 397 000
Correu electrònic	mobilitat@terrassa.cat
Twitter	@trsmobilitat
Horari d'atenció al públic	de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores.

EGARVIA, SA

Adreça	Sant Sebastià, 271 – 273 
Telèfon	937 842 711
Web	http://egarvia.terrassa.cat/

- De dilluns a divendres 9 fins les 13 h. (oficina)

- Atenció al públic 24 hores del dia durant tot l'any.

APARCAMENTS SOTERRATS

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

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

- Regular l'aparcament, tant en calçada com soterrani per tal de facilitar la mobilitat a la ciutat.
- Establir les diferents modalitats de reserves d'aparcament:
 - zones de càrrega i descàrrega
 - entrada i sortida d'escoles
 - places d'aparcament per a persones amb discapacitat
 - àrees express
 - altres reserves específiques
- Gestionar la xarxa pública d'aparcaments regulats (zones blaves). Rotació de curta durada.
- Gestionar la xarxa pública d'aparcaments soterranis.
- Retirar els vehicles que dificulten i obstaculitzen la circulació de vehicles i vianants mitjançant el servei de Grua Municipal.

4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Restablir el funcionament dels parquímetres fora de servei abans de 24h en el 95% dels casos.	Hores emprades en la resolució de la incidència des de la seva notificació.
Donar resposta a les incidències que puguin afectar als usuaris de la zona blava, com la no	Nombre d'incidències i temps de resposta.

devolució de la targeta de crèdit o avaria de no lliurament del tiquet, en temps màxim de 25 minuts.	
Resoldre en un termini de 24 hores les incidències del sistema de gestió dels aparcaments (sistema pagament per mòbil) que puguin afectar al normal funcionament dels mateixos.	Hores emprades en la resolució de la incidència des de la seva notificació.
Gestionar altes i baixes d'abonaments als aparcaments soterrats en el moment de la sol·licitud.	Nombre de sol·licituds presentades i temps de resposta.
Atendre els requeriments del Servei de grua en un temps màxim de 25 minuts durant les 24 hores.	Nombre de requeriments i temps de resposta al Servei.

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

6. VOLEM MILLORAR

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

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta 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

- Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.
- Ordenança municipal reguladora de la parada, estacionament i la retirada de vehicles i de bens mobles de la via pública.
- Ordenança fiscal número 3.6 - Taxa per la retirada de vehicles i béns mobles de la via pública.
- Ordenança fiscal número 3.11 - Taxa per a l'aprofitament del sòl, vol i subsòl de la via pública.
- Ordenança fiscal número 3.17 -Taxa per ocupació de les zones d'estacionament regulat.

8. DRETS I DEURES

DRETS

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

l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.

- ✓ 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 19 de desembre de 2018.

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 LA POLICIA MUNICIPAL

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Polícia municipal
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Intendència major
Línies de servei:	Servei de Seguretat, Via pública i Protecció civil.

2. ON SÓM

Adreça	Av. de les Glòries Catalanes, 3 
Telèfon:	937 805 555 / 092 (urgències) - 900 770 092 (telèfon gratuït 24 h. per comunicar comportaments vandàlics anònimament)
Web:	https://www.terrassa.cat/es/policia
Correu electrònic:	policia@terrassa.cat
Horari:	Atenció presencial 24 hores els 365 dies de l'any.
Horari de registre:	De dilluns a divendres, de 9:00h a 14:00h Seu electrònica: 24 hores, 365 dies l'any

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

Seguretat ciutadana:

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

Policia Administrativa:

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

Trànsit i seguretat viària:

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

Informació i Atenció a la ciutadania:

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

Divulgació i Formació:

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

4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
En el cas d'accidents greus en el casc urbà, arribar al lloc en un màxim de 7 minuts.	Temps emprat en arribar al lloc de l'accident des de la recepció de l'avís
Realitzar un mínim de 200 controls d'alcoholèmia i drogues a l'any.	Nombre de controls realitzats.
Realitzar els informes policials / tècnics, en els casos d'accidents de trànsit, en un termini mig no superior als 15 dies.	Temps mig emprat en la realització dels informes.
Realitzar un mínim de 100 accions informatives i educatives a l'any (tant les adreçades a joves, avis, associacions com a d'altres col·lectius).	Nombre d'accions anuals.
Atendre en termini mig de 15 minuts a les persones que s'adrecin a les dependències policials per interposar una denúncia.	Temps d'espera
En els casos en que hi hagi risc per a la vida o posin en greu perill la integritat física de les persones, assistirem als serveis en un termini màxim de 7 minuts des de la recepció de l'avís.	Temps emprat en arribar al lloc dels fets des de la recepció de l'avís.
Atendrem de manera personalitzada a persones víctimes de violència de gènere, domèstica. Així com quan les víctimes de delictes siguin persones especialment vulnerables o víctimes per delictes d'odi i discriminació abans de 24 hores.	Percentatge de compliment
Assistència, suport i assessorament als menors (residents al municipi) detectats amb tinença o consumint drogues a la via pública i derivació al Programa d'accions substitutòries.	Percentatge de derivació
Donar formació en educació viària a un mínim de 8000 alumnes a l'any dels centres escolars.	Nombre d'alumnes assistents
Realitzar estudis dels punts de concentració d'accidents amb víctimes de la ciutat i proposar millores quan siguin necessàries.	Percentatge d'estudis amb propostes de millora necessàries, sobre punts de concentració d'accidents, en relació amb els punts deficients detectats.

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. 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 orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat.
- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.
- Llei orgànica 1/2015, de 30 de març. Codi Penal.
- Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, sobre protecció de la seguretat ciutadana.
- Llei Orgànica 13/2015, de 5 d'octubre, de modificació de la Llei de Enjudiciament Criminal per l'enfortiment de les garanties processals i la regulació de les mesures tecnològiques.
- Llei 41/2015, de 5 d'octubre, de modificació de la Llei de Enjudiciament Criminal per l'agilització de la justícia penal i l'enfortiment de les garanties processals
- Llei 42/2015, de 5 d'octubre, de reforma de la Llei 1/2000, de 7 de gener, de Enjudiciament Civil.
- Codi Civil.
- Recomanació REC (2001) 10 del Comitè de Ministres del Consell d'Europa als estats membres sobre el Codi Europeu d'ètica policial.
- Desenvolupament de l'article 30 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya
- Llei 4/2003, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya
- Codi d'ètica de la Policia de Catalunya, aprovat pel Consell de Govern de la Generalitat de Catalunya, en data 24 febrer 2015
- Llei 20/2009 de prevenció i control Medi Ambiental
- Llei 11/2009 de regulació d'espectacles i activitats recreatives.
- Llei 16/2002 contra la contaminació acústica.
- Decret 176/2009 de protecció contra la contaminació acústica
- RDL 6/2015 de 30 d'octubre, text refós de Llei de Seguretat Viària

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 ESPECÍFICS

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

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018.

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 LA NETEJA I GESTIÓ DE RESIDUS

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Eco-Equip, SAM/Servei de Medi Ambient
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Gerència d'Eco-Equip, SAM/Direcció de serveis de Medi Ambient i Sostenibilitat
Línia de servei:	Recollida i gestió de residus i neteja viària

2. ON SÓM

Secció de Residus (Servei de Medi Ambient)

Adreça:	Carrer Pantà, 20 2 08221, Terrassa 
Telèfon:	937 397 000
Web:	www.terrassa.cat/neteja-i-residus

<http://reciclabe.terrassa.cat/>

Correu electrònic: mediambient@terrassa.cat

Eco-Equip SAM


Adreça: Carrer Esla, 34 08223, Terrassa

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

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

Correu electrònic: eco-equip@terrassa.cat

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

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

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

Telèfon: 937 315 424

Correu electrònic plantatransferencia@terrassa.cat

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

Atenció a la ciutadania: de dilluns a dissabte de 10h a 31 h i de 15 a 18 hores
Diumenges i festius de 10h a 14 hores

Deixalleria de Can Casanovas

Adreça: Carretera de Rubí, 341 08228, Terrassa

Telèfon: 937 860 899

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

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

Diumenges i festius de 10h a 14h

Deixalleries mòbils

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

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

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

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

- Fer campanyes informatives i de sensibilització per tal de potenciar la separació de les diferents fraccions de residus, així com el correcte reciclatge.

Atenció telemàtica

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

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

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

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

AJUDEU-NOS A CUIDAR LA CIUTAT



App Cuidem Terrassa:

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

Altres telèfons d'interès:

900 720 135. Telèfon per sol·licitar la recollida de mobles i estris vells.

4. PER A QUI HO FEM

- Ciutadania en general

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Integrarem els serveis dins del sistema únic per a la gestió del manteniment de l'espai públic (Cuidem Terrassa).	Nombre d'incidències gestionades a través del sistema únic.
Impulsarem accions per a la millora del servei.	Nombre de vehicles i/o maquinària renovada. Nombre de contractacions temporals de reforç del servei.
Potenciarem el control i la inspecció en la gestió de residus.	Nombre d'inspeccions realitzades durant l'any. Nombre de sancions per incompliment de l'ordenança reguladora de la neteja pública i de la gestió de residus.
Realitzarem anualment campanyes d'informació i sensibilització.	Nombre de campanyes realitzades.
Un cop s'hagi produït la integració del Servei amb el sistema únic de gestió del manteniment de l'espai públic (GMAO) i es disposi del contracte programa amb Eco-Equip SAM, es procedirà a redefinir el conjunt de compromisos i indicadors que recull aquesta Carta.	

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments.
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. 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

- Decret 7764/2010, de 12 de juliol, pel qual s'estableixen les condicions d'ús del servei municipal de recollida de residus comercials
- Normes tècniques d'ubicació de contenidors a la via pública
- OF núm.3.37 – Taxa sobre la gestió de residus municipals
- Ordenança reguladora de la neteja pública i de la gestió dels residus de Terrassa
- Reglament d'ús del servei municipal de deixalleria de Terrassa
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- DECRET 87/2010, de 29 de juny, pel qual s'aprova el Programa de gestió de residus municipals de Catalunya (PROGREMIC) i es regula el procediment de distribució de la recaptació dels cànon sobre la disposició del rebuig dels residus municipals.
- DECRET 88/2010, de 29 de juny, pel qual s'aprova el Programa de gestió de residus industrials de Catalunya (PROGRIC) i es modifica el Decret 93/1999, de 6 d'abril, sobre procediments de gestió de residus.
- Real Decreto 180/2015, de 13 de marzo, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.

Taxa gestió residus municipals

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

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018.

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 MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC

1. QUI SÓM


Nom del servei :	Obres i Manteniment de l'Espai Públic/Mobilitat Urbana
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Regidoria delegada de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis d'Obres i Manteniment de l'Espai Públic/Direcció del Servei de Mobilitat
Línies de servei:	Manteniment de l'espai públic

2. ON SÓM

Servei de Gestió de l'Espai públic

Adreça:	Carrer de la igualtat, 52 08222 Terrassa 
Telèfon:	937 363 460
Web:	https://www.terrassa.cat/obres
Correu electrònic:	gestio.espai.public@terrassa.cat
Horaris:	Atenció presencial: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h. Atenció telefònica: de dilluns a divendres de 8.00 a 14.00 h.

Servei de Mobilitat

Adreça:	Avinguda de les Glòries Catalanes, 3 08223 Terrassa 
Telèfon:	93 739 70 00
Correu electrònic:	mobilitat@terrassa.cat
Twitter:	@trsmobilitat
Horaris:	Atenció presencial: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

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

Atenció telemàtica

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

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

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

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

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

AJUDEU-NOS A CUIDAR LA CIUTAT



App Cuidem Terrassa:

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

Altres telèfons d'atenció:

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

4. PER A QUI HO FEM

- Ciutadania en general

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Integrarem els serveis dins del sistema únic per a la gestió del manteniment de l'espai públic	Nombre d'incidències gestionades a través del sistema únic.

(Cuidem Terrassa). Atendrem les consultes sobre peticions d'informació relatives al manteniment de l'espai públic, així com donar resposta a les queixes i suggeriments, amb rapidesa.	Termini mig de resposta (< 15 dies). % de peticions i/o incidències contestades respecte les sol·licituds (mínim 80%).
Informarem per mitjà del web municipal de les principals actuacions que estem realitzant en l'espai públic.	Nombre d'actuacions publicades al web municipal.
Mantindrem en condicions òptimes de seguretat i ús els elements presents a l'espai públic (mobiliari urbà, arbrat, asfalt o voreres, clavegueram, etc).	Retirar o assegurar en 24 hores els elements, en els casos de desperfectes greus.
Resoldrem dins l'any el 75 % de les incidències rebudes sobre manteniment de l'espai urbà.	% d'incidències resoltes dintre de l'any
Netejarem diàriament les àrees de lliure circulació de gossos. Desodoritzarem i desinfectarem trimestralment les àrees de lliure circulació de gossos.	Nombre de neteja de cada àrea. Nombre de tractaments de desodorització i desinfecció fets per cada àrea.
Realitzarem una inspecció visual diària de cadascuna de les zones de joc infantil. Realitzarem una revisió funcional un cop al mes de cadascuna de les zones de joc infantil.	Nombre d'inspeccions visuals diàries fetes per cada zona. Nombre de revisions funcionals mensuals fetes per cada zona.
Un cop s'hagi produït la integració del Servei amb el sistema únic de gestió del manteniment de l'espai públic (GMAO) i la implantació del projecte Terrassa Energia Intel·ligent, es procedirà a redefinir el conjunt de compromisos i indicadors que recull aquesta Carta.	

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments.
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. 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

Els serveis que fem són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018.

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

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

CARTA DE SERVEIS DEL CEMENTIRI MUNICIPAL

1. QUI SÓM

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

2. ON SÓM

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

Altres oficines

Centre d'atenció al visitant al Cementiri de Terrassa

Adreça: Carretera de Montcada, 789. 08227 Terrassa

Telèfon: 937 854 243

Correu electrònic: admcementiri-funeraria@terrassa.cat

Horari:

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

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

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

Oficina d'atenció Topete

Adreça: Ca Topete, 7. 08221 Terrassa

Telèfon: 931 133 735

Correu electrònic: admcementiri-funeraria@terrassa.cat

Horari

De dilluns a dissabte (no festius): de 9:15 a 14 h i de 16 a 19 h

Mes d'agost: de dilluns a dissabte (no festius): de 9:15 a 14 h

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

1. Obertura del recinte del cementiri els 365 dies en horari:

- Del 15 de juny al 15 de setembre de: 9:00 a 19:00
- La resta de dies de: 9:00 a 17:30 hores.

2. Totes les tramitacions i gestions de les sepultures:

- Designació de beneficiaris
- Canvis de titulars i beneficiari
- Pròrroga de dret funerari
- Renúncies de dret funerari

3. Diferents serveis com:

- Contractació de làpides i elements decoratius
- Contractació d'inscripcions
- Contractació de neteja i manteniment de sepultures
- Serveis d'inhumació i d'exhumació
- Servei col·locació de làpides i elements decoratius.
- Diverses alternatives per les cendres.
- Construcció de diferents sepultures

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

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Donar resposta en 24 hores com màxim, un cop lliurada pel titular tota la documentació necessària per realitzar les tramitacions i gestions. Com a mínim, el 90% de totes les gestions administratives es faran dintre d'aquest termini.	• Temps de resposta.
Realitzar les inhumacions de difunts i les exhumacions de restes el dia acordat amb els sol·licitants. Com a mínim, el 90% es compliran en el dia acordat amb el sol·licitant.	• % d'acompliment
Mantenir en bon estat de neteja i jardineria les zones comuns del cementiri. Volem assolir una valoració de les persones usuàries de les instal·lacions del cementiri igual o major a 4 sobre una puntuació màxima de 5.	• Puntuació obtinguda en les enquestes de satisfacció a les persones usuàries del servei.
Col·locar làpides estàndards de marbre i complements de nova contractació en un termini no superior a 30 dies naturals des de la data de contractació. Com a mínim, el 90% de les comandes de làpides es farà dintre d'aquest termini.	• Termini de col·locació de làpides

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

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'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 nostres oficines i també a 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

- Reglament del Servei de Cementiri Municipal de Terrassa BOP 240 de 6 d'octubre del 2000.
- Decret 297/1997 de 25 de novembre de la Generalitat de Catalunya, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria.
- Decret 2263/1974 de 20 de juliol, pel que s'aprova el Reglamento de Policía Sanitaria y mortuoria del Ministerio de Sanidad.
- Ordenança fiscal 3.30. Taxa per servei del Cementiri Municipal i Cremació

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 GENERALS

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

DEURES ESPECÍFICS

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

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

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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 LA CESSIÓ DE SALES I ESPAIS DELS EQUIPAMENTS CÍVICS

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Estructura Territorial
Àrea:	Serveis Generals i Govern Obert
Responsable polític:	Regidor delegat d'Estructura Territorial i Districtes
Responsable tècnic:	Direcció Programa d'Estructura Territorial i Atenció Ciutadana

2. ON SÓM

Adreça: C/ Unió, 36
Telèfon 93 739 70 00
Web: <http://www.terrassa.cat/districtes>
Correu electrònic <mailto:estructura.territorial@terrassa.cat>
Horaris: De dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h., agost tancat.

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

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

Equipaments Cívics de Terrassa que ofereixen sales i espais en cessió

1. Centres Cívics

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

2. Casals Cívics

- Casal Cívic Can Boada (districte 5)
- Casal Cívic Ca n'Aurell (districte 4)
- Casal Cívic Montserrat, Torre-sana, Vilardell (districte 2)

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

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/equipamentscivics>
Adreça electrònica: estructurateritorial@terrassa.cat
Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any
Adreça seu electrònica: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=1001>

4. PER A QUI HO FEM

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

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
1.- Es donarà resposta a totes les sol·licituds de	

cessió d'espais (entrades per La Seu Electrònica) en un termini màxim de 4 dies hàbils.	- Dies transcorreguts entre la data de registre d'entrada, i la data de la resposta d'acord amb el registre corresponent.
2.- De les sol·licituds denegades per manca d'espai disponible en primera instància (compromís 1) ens comprometem a reconduir i donar solucions alternatives, com a mínim al 90% d'aquestes.	- Nombre de sol·licituds denegades en primera instància. - Nombre de sol·licituds reconduïdes i solucionades, amb posterioritat. - Percentatge d'aquestes darreres.
3.- Es donarà una cobertura del 90%, com a mínim, de les sol·licituds d'activitats per part de les entitats, i a nivell global de ciutat. Es prioritzaran les sol·licituds de les entitats territorials del districte.	- Nombre de sol·licituds provinents d'entitats i associacions. - D'aquestes sol·licituds, percentatge de resposta positiva.
4.- Es publicaran trimestralment al portal de transparència totes les dades d'activitats (puntuals i periòdiques) dels diferents equipaments cívics.	- Publicació trimestral d'un quadre-resum de totes les activitats que es desenvoluparan en els equipaments cívics.

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

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'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 que s'adreça al Servei d'Estructura Territorial)
- 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

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

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

8. DRETS I DEURES

DRETS

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

- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ 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 de l'equipament i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics. Mantenir les instal·lacions en el mateix estat en que es troben abans d'utilitzar-les.
- ✓ Respectar estrictament els aforaments de cada sala, el control del qual serà responsabilitat de l'entitat, col·lectiu o empresa sol·licitant.
- ✓ Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.
- ✓ L'entitat, empresa o col·lectiu que demani un espai a qualsevol equipament per a la realització d'una activitat de pública concurrència, haurà de disposar de la corresponent assegurança de responsabilitat civil.

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

DRETS

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

DEURES

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

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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 DELSERVEI DE CIUTADANIA

1. QUI SÓM

Nom del servei:	Servei de Ciutadania
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Regidoria de Ciutadania
Responsable tècnic:	Cap de Ciutadania

2. ON SÓM

Adreça:	Ctra. de Montcada, 596 - 08223 (Edifici Glòries) 
Telèfon:	937 315 982
Web:	www.terrassa.cat/ca/ciutadania
Correu electrònic:	ciutadania@terrassa.cat
Horaris:	de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei de Ciutadania de l'Ajuntament de Terrassa s'encarrega:

- D'oferir serveis d'acollida, informació i assessorament adreçats a persones estrangeres que viuen a la ciutat.
- De desenvolupar accions per fer de Terrassa un espai de convivència i de relació igualitària reconeixent i valorant la diversitat, fomentant el coneixement mutu i la interacció positiva entre persones de diferents orígens.
- De transversalitzar la perspectiva intercultural a les polítiques públiques municipals, amb la voluntat que l'origen, la nacionalitat, l'ètnia, la cultura i la religió no suposin risc d'exclusió o discriminació.
- De treballar per detectar i abordar situacions discriminatòries per motius d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura i religió amb la finalitat de prevenir i sensibilitzar sobre racisme a la ciutat.

Serveis que oferim

Servei de Primera Acollida adreçat a persones estrangeres migrades residents a Terrassa

El Servei de Primera Acollida és un conjunt d'accions i recursos que responen a les necessitats inicials de formació i informació adreçat a les persones estrangeres migrades residents a la ciutat. Inclou la formació i la certificació d'uns coneixements mínims per facilitar el viure i treballar a Catalunya.

Consta de tres mòdul formatius:

- Mòdul A: Competències lingüístiques bàsiques en llengua catalana.
- Mòdul B: Coneixements laborals.
- Mòdul C: Coneixements de la societat catalana i el seu marc jurídic.

L'aprofitament dels tres mòduls formatius, dóna accés al Certificat de Primera Acollida, un document amb eficàcia jurídica i valor probatori que és d'utilitat en els processos d'estrangeria d'arrelament social i d'esforç d'integració social.

Elaboració de les propostes dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya i assessorament en tràmits d'estrangeria

Es realitzen les propostes d'informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya i s'ofereix assessorament jurídic gratuït en matèria d'estrangeria. Les propostes de tràmit que es realitzen són els següents:

- INFO 01: Adequació de l'habitatge per al reagrupament familiar.
- INFO 02: Grau d'integració social per a l'arrelament social a Catalunya.
- INFO 03: Esforç d'integració per a la renovació o modificació de la residència temporal.
- INFO 04: Adequació de l'habitatge per a la renovació de residència per reagrupament familiar.

Projectes interculturals

Es desenvolupen diferents projectes i accions adreçades a fomentar la interculturalitat com a model de convivència entre els veïns i veïnes de Terrassa.

Transversalització de la perspectiva de la diversitat d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura i religió en les polítiques públiques municipals

Es desenvolupen diferents plans i accions de sensibilització i capacització per tal que els i les professionals dels serveis municipals tinguin en compte la perspectiva de la diversitat en el desenvolupament dels seus serveis i projectes, amb la voluntat de reduir el risc de discriminació o desigualtat.

Abordatge i prevenció del racisme a la ciutat

Es porten a terme un seguit d'accions per detectar, abordar i prevenir situacions racistes a la ciutat amb la voluntat de fomentar la igualtat i la no discriminació, amb especial atenció als aspectes relacionats amb l'origen, la nacionalitat, l'ètnia, la cultural i la religió.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL-LABORACIÓ

Taula d'entitats per a la gestió del Ramadà

Aquesta Taula està formada majoritàriament per entitats culturals que professen la religió musulmana. L'objectiu d'aquesta Taula és la gestió de la festivitat del ramadà, i teixir ponts de diàleg i de coneixement mutu fer conèixer aquesta festivitat entre la població de la ciutat.

Taula per a la prevenció i l'abordatge del racisme

Aquesta Taula està formada per diverses entitats vinculades al Servei de Ciutadania. L'inici del treball d'aquesta Taula està vinculat al conveni amb l'entitat SOS Racisme i l'objectiu de la mateixa és poder treballar de manera comunitària per tal prevenir i abordar el racisme a la nostra ciutat.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis i projectes del Servei de Ciutadania s'adrecen a tots els veïns i veïnes de Terrassa. El Servei de Primera Acollida, la gestió i l'assessorament dels tràmits d'estrangeria s'ofereixen a la població amb nacionalitat estrangera resident a la ciutat.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA	
Fomentar l'autonomia i la igualtat d'oportunitats en les necessitats inicials de formació i informació de les persones estrangeres migrades residents a Terrassa.	
Tramitem el 100% de les sol·licituds d'accés al Servei de Primera Acollida.	% de les sol·licituds tramitades
Garantirem l'accés als mòduls formatius del Servei de Primera Acollida a un mínim del 85% de les persones sol·licitants, en un termini de 3 mesos.	% de les sol·licituds aprovades en el termini establert
Valorarem el grau de satisfacció pel servei rebut per part de les persones participants. Volem obtenir una valoració mínima de 8 sobre 10.	Mitjana del grau de satisfacció de les persones participants
GESTIÓ I ASSESSORAMENT SOBRE ELS TRÀMITS D'ESTRANGERIA	

Realitzar les propostes d'informes vinculats a la llei d'estrangeria i que són competència de la Generalitat de Catalunya.	
Tramitem el 100% de les sol·licituds registrades a l'Ajuntament sobre la realització de propostes d'informe vinculats a la llei d'estrangeria, i enviarem la documentació a la Generalitat de Catalunya en un màxim de 30 dies hàbils.	% de les sol·licituds tramitades en el termini establert
Oferirem sessions d'assessorament grupal sobre els tràmits d'estrangeria gestionats pel Servei de Ciutadania. Realitzarem un mínim de 9 sessions anuals.	Nombre de sessions d'assessorament grupal realitzades
Oferirem informació actualitzada sobre els tràmits d'estrangeria gestionats pel Servei de Ciutadania, i incorporarem aquesta informació a la pàgina web municipal en un termini màxim de 30 dies naturals comptadors des de la data de publicació oficial.	Publicació de la informació actualitzada sobre tràmits d'estrangeria al web en el termini establert (Sí/ No)
FOMENT DE LA INTERCULTURALITAT	
Oferir accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura i religió a centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits.	
Donarem resposta al 100% de les sol·licituds de formacions i assessoraments sobre interculturalitat, realitzades per centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits, en un termini de 15 dies hàbils.	% de les sol·licituds respostes en el termini establert
Organitzarem activitats i espais de sensibilització i difusió dels principis de la interculturalitat, en espais d'ús públic i oberts a la ciutadania. Realitzarem un mínim de 8 activitats i espais anuals de sensibilització intercultural.	Nombre d'activitats i espais de sensibilització intercultural
Valorarem el grau de satisfacció per part les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització intercultural. Volem obtenir una valoració mínima de 7 sobre 10.	Mitjana del grau de satisfacció de les persones participants
BORDATGE I PREVENCIÓ DE RACISME A LA CIUTAT	
Detectar situacions de racisme per atendre les persones que han estat víctimes, desenvolupar mesures de prevenció i fomentar la sensibilització i la corresponsabilitat ciutadana contra el racisme.	
Atendrem el 100% de les sol·licituds del Servei d'atenció i denúncia per a persones víctimes de racisme, en un termini de 30 dies hàbils.	% de les sol·licituds respostes en el termini establert

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

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

- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. 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 orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (BOE núm. 10, de 12/01/2000).
- Llei orgànica 13/2003, de 20 de novembre, de reforma de la llei orgànica 4/2000, i d'altres (BOE núm. 279, de 21/11/2003).
- Real Decret 2393/2004, de 30 de desembre, sobre reglament d'execució de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (BOE núm. 6, de 7/01/2005. Art. 45).
- Real Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel que s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, reformada per la Llei orgànica 2/2009.
- Instrucció SIMC/TSF/1/2017, per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya.
- Decret 264/2016, de 21 de juny, de la Comissió Mixta Paritària Generalitat - Ens Locals en matèria d'immigració estrangera, apatridia, protecció internacional i retorn.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Llei orgànica 7/1980, de 5 de juliol, de llibertat religiosa.
- Llei 16/2009, de 22 de juliol, dels centres de culte.
- Decret 94/2010, de 20 de juliol, de desplaçament de la llei 16/2009, de 22 de juliol, dels centres de culte.

Règim econòmic

Taxa per l'elaboració de l'Informe de disponibilitat i adequació de l'habitatge per a procediments de reagrupament i renovació del permís de residència (art.6.1.11 de l'Ordenança Fiscal 3.1 Taxa per l'administració de documents i prestació de serveis administratius).

<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426236707.pdf?iddoc=426236707&idrel=008466>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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 QUALITAT DEMOCRÀTICA

1. QUI SÓM

Nom del servei: Qualitat Democràtica
Àrea: Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític: Regidoria de Qualitat Democràtica
Responsable tècnic: Cap Tècnica de Qualitat Democràtica

2. ON SÓM

Adreça: C. Unió, 36, 1 pis - 08221
Telèfon: 937 397 000
Web: <http://www.terrassa.cat/qualitat-democratica>
<http://www.terrassa.cat/puntvoluntariat>
Correu electrònic: qualitatdemocratica@terrassa.cat
puntvoluntariat@terrassa.cat

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

Horari presencial Punt del Voluntariat: els dimarts i dijous de 10 a 13 h, i els dimecres de 17 a 19 h. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei de Qualitat Democràtica s'encarrega:

- De facilitar la participació ciutadana en la presa de decisions del govern municipal mitjançant processos i altres mecanismes de participació per construir polítiques públiques de manera més col·laborativa.
- D'afavorir el desenvolupament de les associacions de la ciutat, oferint serveis i recursos adequats a les seves necessitats i treballar per la seva promoció com agents necessaris per al desenvolupament i manteniment de la participació ciutadana i la xarxa comunitària.

Serveis que oferim

- Promoure i gestionar mecanismes de participació presencial i online, divulgació, sensibilització i formació perquè la ciutadania participi i contribueixi a millorar les polítiques públiques.

- Donar informació i assessorament al personal tècnic per incorporar la participació en aquells assumptes que generen interès o inquietud per la ciutadania.
- Oferir informació, assessorament, orientació i gestió a entitats i col·lectius de la ciutat sobre normativa reguladora, subvencions, formació específica, cessió d'infraestructures, recerca de la situació actual i suport a projectes comunitaris.
- Informar, assessorar i orientar tant la ciutadania com a les entitats en el àmbit del voluntariat així com donar suport, reconèixer i posar en valor la tasca que realitzen entorn al voluntariat.
- Registrar les entitats en el Registre Municipal d'Entitats i Associacions Ciutadanes (RMEAC) i informar de la tramitació d'altres registres oficials. Així mateix, registrar la ciutadania i els col·lectius sense personalitat jurídica en el Registre Municipal de Participació Ciutadana, recollint la seva voluntat en participar i formar part del diferents mecanismes i òrgans de participació.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Taula d'Entitats del Voluntariat

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

Comissió d'Impuls i Seguiment del Reglament de Participació Ciutadana

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

Atenció telemàtica

Web <http://www.terrassa.cat/qualitat-democratica>
 Adreça electrònica qualitatdemocratica@terrassa.cat
 Tràmits: Els tràmits del servei es poden fer des de la seu electrònica (<https://aoberta.terrassa.cat>) o de forma presencial; en alguns casos telefònicament per Tràmits per Telèfon.

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Difondre, promoure, facilitar la informació dels processos i mecanismes de participació ciutadana a les entitats i als ciutadans i ciutadanes.	
Reforçarem, amb 3 accions, la difusió dels mecanismes i processos de participació que es duuguin a terme des de l'Ajuntament.	Nombre d'accions realitzades
Impulsarem 3 accions de suport i capacitatció de la ciutadania per facilitar la seva implicació en els mecanismes i per a fomentar la seva implicació en els processos participatius.	Nombre d'accions realitzades
Atendrem totes les consultes d'informació i assessorament relatives a la tramitació per sol·licitar les intervencions ciutadanes al Ple i a les Comissions Informatives, en el termini màxim de 3 dies hàbils.	% de resposta a les consultes realitzades en el termini establert
Facilitar la participació digital i la informació dels processos i òrgans de participació de la ciutat a través de la Plataforma Participa a Terrassa.	

Publicarem tots els processos participatius que es duiguin a terme des de l'Ajuntament al portal <i>Participa a Terrassa</i> .	% de publicació dels processos participatius que es duen a terme a l'Ajuntament
Gestionarem les incidències o consultes relacionades amb la plataforma <i>Participa a Terrassa</i> en un termini màxim de 3 dies hàbils.	Temps mig de resposta en la gestió de consultes i incidències
Oferir recursos i mitjans necessaris a les entitats per enfortir la seva tasca, la seva projecció i la relació amb l'administració i la ciutadania.	
Atendrem totes les sol·licituds d'informació i assessorament realitzades per les entitats en un termini màxim 5 dies laborals.	% de resposta a les consultes realitzades en el termini establert
Oferirem un servei d'atenció personalitzat a les entitats de nova creació inscrites al RMEAC. Oferirem cita prèvia per atendre totes les sol·licituds d'orientació i informació dels diferents tràmits, serveis i recursos que ofereix l'Ajuntament en un termini màxim de 10 dies.	% de resposta a les sol·licituds en el termini establert
Donarem resposta al 95% de les sol·licituds d'altres, modificacions o baixes de les entitats a l'RMEAC en el termini màxim de 15 dies a partir de la data de presentació de la instància.	% de resposta a les sol·licituds en el termini establert
Realitzarem com a mínim un cicle d'accions formatives adreçat a les necessitats de les entitats sense ànim de lucre.	Cicle d'accions formatives (Sí/ No)
Informar, assessorar, orientar i gestionar sobre temes de voluntariat a través del Punt del Voluntariat.	
Atendrem el 95% de les sol·licituds d'informació i assessorament en el termini màxim de 5 dies laborals.	% de resposta a les consultes realitzades en el termini establert
Realitzarem com a mínim 2 cursos de formació al llarg de l'any adreçats al voluntariat i a les entitats del voluntariat.	Nombre de cursos realitzats
Organitzarem com a mínim 5 reunions de la Taula d'entitats del Voluntariat durant l'any.	Nombre de reunions
Realitzarem com a mínim 2 accions de promoció del voluntariat durant l'any.	Nombre d'accions realitzades
Promoure accions de participació ciutadana a la comunitat a través del Banc del Temps.	
Donarem resposta al 95% de sol·licituds d'inscripció i proposarem cita personalitzada en un termini màxim de 7 dies.	% de resposta a les sol·licituds Mitjana de temps de resposta per la cita
Realitzarem com a mínim 2 trobades de socis i sòcies durant l'any.	Nombre de trobades realitzades

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

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

- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. 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

- Reglament de Participació Ciutadana, del 21 de juliol de 2016 i entrada en vigor el 9 de setembre de 2016.
- Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.

Règim econòmic

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

Els serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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 DELSERVEI LGTBIQ

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Servei LGTBIQ ¹
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític/a:	Regidoria LGTBIQ
Responsable tècnic/a:	Direcció de Programes LGTBIQ

2. ON SÓM

Adreça:	Ctra. Montcada, 596 - 08223 (Edifici Glòries) 
Telèfon:	937 367 000 i 937 315 982 (extensió 3680)
Web:	www.terrassa.cat/lgtbiq
Correu electrònic	LGTBIQ@terrassa.cat
Horaris:	de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h i dimarts de 15.30 a 18.30 h, excepte estiu i diades especials.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei LGTBIQ té la missió d'atendre necessitats específiques de famílies i persones lesbianes, gais, Trans*², bisexuals, intersexuals i més (LGTBI+); visibilitzar el col·lectiu LGTBI+; conscienciar sobre la diversitat afectiva, sexual i de gènere a la ciutat; i donar suport econòmic i tècnic a les entitats del col·lectiu i a altres iniciatives que lluitin contra la lesbofòbia, l'homofòbia, la transfòbia, la bifòbia i la intersexfòbia (LGTBIfòbia).

Serveis que oferim

Servei d'Atenció Integral a la Diversitat Afectiva, Sexual i de Gènere (SAI DASIG)

El SAI DASIG respon a un Acord signat entre l'Ajuntament i la Generalitat, en el marc del desplegament de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. L'article 9 estableix que l'òrgan coordinador de les polítiques públiques LGBTI ha d'oferir un Servei d'Atenció Integral per atendre les persones que pateixin o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, amb la finalitat de donar respostes adequades, àgils, properes i coordinades a les necessitats d'aquestes persones.

El Servei SAI DASIG ofereix informació i recursos a la població en general. A partir d'una primera acollida, acompanya des d'una perspectiva socioeducativa i comunitària en processos personals d'identitat sexual i de gènere, de manera individual però també grupal, a través d'un grup de joves amb expressions, identitats i sexualitats diverses.

Alhora, dona atenció jurídica i psicològica especialitzada en situacions de possible discriminació per raó d'orientació, identitat i/o expressió de gènere i gestiona de manera integral les incidències i denúncies per LGTBIfòbia.

Facilita tràmits administratius (canvi de nom a la Targeta Sanitària Individual -TSI- a persones trans* majors i menors d'edat, també a la T16 i a la TBlanca, i el Certificat de la Direcció General d'Igualtat de correspondència del DNI/Passaport/NIE amb el nom sentit no registral).

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

² El terme Trans* engloba totes aquelles persones que s'identifiquen amb un gènere diferent a l'assignat al néixer o que expressen la seva identitat de gènere de manera no normativa, com les persones transsexuals, transgènere, agènere, etc. Aquesta diversitat s'expressa afegint un asterisc a la paraula Trans*.

Visibilitzar el col·lectiu LGTBI+

Dona a conèixer la diversitat afectiva, sexual i de gènere a la nostra ciutat a través de la celebració de les diades commemoratives que visibilitzen el col·lectiu LGTBI+, com el dia de l'Orgull Gai, Lèsbic, Trans* i Bisexual, entre altres diades i accions de visibilitat.

Conscienciar la ciutadania sobre la realitat LGTBI+

Treballa per difondre i fomentar els drets del col·lectiu LGTBI+ i el respecte a la diversitat afectiva, sexual i de gènere a la ciutat a través de la participació al Pacte per la Diversitat Afectiva, Sexual i de Gènere (Pacte DASIG) i exercint la secretaria tècnica de la Taula del Pacte.

A més, realitza i gestiona activitats formatives i tallers educatius sobre la realitat LGTBIQ.

Donar suport econòmic i tècnic a les entitats

Atorga subvencions i ofereix suport tècnic i logístic a les entitats LGTBI+ i a altres iniciatives que lluitin contra la LGTBIfòbia.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL-LABORACIÓ

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

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

Els i les signants del Pacte podran participar a la Taula del Pacte per a la Diversitat Afectiva, Sexual i d'Identitat de Gènere a Terrassa com a membres o ser convidats/des quan es consideri oportú. Serà en aquest marc en el qual es prioritzaran, anualment, les accions a implementar segons els eixos, es farà seguiment de les accions i dels acords presos i se'n debatran les oportunes actualitzacions. Amb la voluntat de coordinació i/o col·laboració entre les entitats i institucions membres de la Taula, i aquelles que ho facin en qualitat de convidades, es podran establir altres mecanismes de coordinació -com ara el telemàtic- al marge de l'assistència a les reunions.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassa.cat/lgtbiq

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

Horari: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h, i dimarts de 8.30 a 14.30 h i de 15.30 a 18.30 h, excepte festius i diades especials.

Per demanar informació i/o concertar una visita: atencioLGTBIQ@terrassa.cat o telèfons 937 397 000 i 937 315 982 (extensió 3680), en l'horari d'atenció.

4. PER A QUI HO FEM

El SAI DASIG assessora i atén de manera confidencial les persones LGTBI+ (Lesbianes, Gais, Trans*, Bisexuals, Intersexuals i més), en especial les que pateixen o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, així com les seves famílies, els seus entorns i equips professionals que ho sol·licitin.

La resta de serveis s'adrecen a tota la ciutadania en general a fi d'informar, formar i conscienciar sobre els drets del col·lectiu LGTBI+ i el respecte a la diversitat afectiva, sexual i de gènere.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Oferir el Servei de Primera Acollida SAI per tal de donar informació, assessorament jurídic especialitzat, recursos i tràmits administratius, així com acompanyar en processos personals d'identitat sexual i de gènere.	
Atendrem el 100% de les persones que sol·licitin una primera acollida al SAI DASIG.	% de persones ateses que sol·liciten una primera acollida al SAI DASIG

Dinamitzar la Taula del Pacte DASIG.	
Convocarem un mínim d'una sessió plenària de la Taula del Pacte DASIG l'any.	Nombre de sessions plenàries convocades de la Taula del Pacte l'any
Visibilitzar el col·lectiu LGTBI+ i conscienciar la ciutadania dels drets del col·lectiu LGTBI+ i el respecte a la diversitat afectiva, sexual i de gènere a la ciutat.	
Realitzarem un mínim de tres actes / l'any per a la visibilitat del col·lectiu LGTBI+.	Nombre d'actes realitzats durant l'any
Gestionarem, com a mínim, el 75% de sol·licituds de sessions de tallers educatius l'any.	% de sol·licituds de sessions de tallers educatius gestionats durant l'any
Donar suport tècnic a les entitats.	
Atendrem el 100% de les demandes d'assessorament i/o suport tècnic de les entitats que s'adreixin al servei en un màxim de 15 dies.	% de sol·licituds d'assessorament i/o suport tècnic d'entitats ateses en el termini establert

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

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'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

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

Règim econòmic

Els serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

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

- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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'HABITATGE TERRASSA

1. QUI SÓM

Nom del servei:	Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa SA
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable tècnic:	Gerència de la Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa SA

2. ON SÓM

Adreça:	C. Pantà 30, baixos 
Telèfon:	937 336 171
Web:	http://habitatgeterrassa.cat/
Correu electrònic:	habitatge@terrassa.cat

Horaris: d'octubre a maig de 9 a 14 h., tarda de dimecres de 16 a 18 h. De juny a setembre de 9 a 14 h. Tanquem dues setmanes a l'agost.

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

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

- Promoure i construir habitatges de protecció oficial i altres immobles.
- Promoció de sòl.
- Gestió jurídica i econòmica dels immobles.
- Gestió d'incidències tècniques i manteniment d'edificis.
- Seguiment social de les famílies usuàries dels habitatges municipals.
- Seguiment i control dels cobraments dels rebuts de lloguer.
- Suport a les comunitats veïnals del parc municipal d'habitatge.
- Foment de projectes d'acció social dirigits a les famílies usuàries dels habitatges municipals.

Servei de promoció d'accés a l'habitatge

- Adjudicació d'habitatges municipals.

Els habitatges s'adjudiquen mitjançant processos d'adjudicació entre les persones inscrites en el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial.

- Programa de mediació pel lloguer social.

Borsa formada per a propietaris que vulguin llogar el seu pis tenint en compte les condicions especials que s'obtenen a través d'aquest servei.

- Assessorament a la propietat en els programes socials d'habitatges que inclouen la mediació i cessió per al lloguer social.
- Assessorament a les persones sol·licitants d'habitatge i l'acompanyament en la cerca d'habitatge i també durant la vigència del contracte de lloguer.
- La provisió d'habitatges desocupats per posar-los en lloguer a un preu assequible.
- La mediació entre les persones propietàries i llogateres.
- El seguiment de l'ús i la destinació dels habitatges que formen part del programa de mediació.
- El seguiment i el control dels cobraments derivats dels contractes de lloguer.

- Noves formes d'accés a l'habitatge

Servei per mobilitzar habitatges del municipi que estiguin buits o en desús.

Assessorar tècnica i jurídicament als propietaris d'habitatges buits o en mal estat.

Oferir altres models d'accés a l'habitatge:

Masoveria urbana. Borsa formada per a propietaris amb habitatges buits i en mal estat disposats a que algú (masover/a) el rehabiliti i el mantingui en un bon estat.

Cessió d'ús. Borsa formada per a propietaris amb habitatges buits i/o en mal estat que vulguin cedir l'ús del seu habitatge a l'administració per a que aquesta rehabiliti l'habitatge i el destini a un lloguer social.

Cooperativa. Servei format per donar assessorament i buscar oportunitats de desenvolupar projectes de cooperativisme.

Oficina Local d'Habitatge

- Informació i assessorament a la ciutadania en totes les matèries relacionades amb l'habitatge.
- Registre d'entrada de les sol·licituds relatives als programes i línies d'ajuts.
- Comprovació i revisió de la documentació presentada a l'Oficina, amb la informació dels requeriments o deficiències documentals.
- Trasllat de la documentació als serveis competents de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC).
- Gestió de sol·licituds de cèdules fins a la proposta de resolució. S'inclouen inspeccions tècniques.
- Gestió i avaluació dels estudis o informes tècnics previs a les obres de rehabilitació d'edificis o habitatges per a les quals es sol·licitin ajuts.
- Gestió de sol·licituds d'ajuts per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial i habitatges. Inclou l'assessorament sobre els projectes i solucions tècniques, l'impuls i el seguiment de les obres de rehabilitació, l'elaboració, si s'escau, i la valoració dels informes tècnics, com també les inspeccions tècniques inicials i finals.
- Gestió d'ajuts per al pagament de l'habitatge. Prestacions econòmiques d'urgència especial.
- Gestió d'ajuts per al pagament del lloguer.
- Gestió de les inscripcions al Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial.

- Assessorament i atenció ciutadana en l'àmbit de les inscripcions al Registre.
- Assessorament jurídic i fiscal als propietaris i llogaters d'habitatges protegits.

Atenció telemàtica

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

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
PROMOCIÓ D'HABITATGES I ALTRES IMMOBLES	
Atendre les consultes relatives a la gestió d'habitatges i altres immobles de la Societat i donar resposta a les queixes i suggeriments. Contestarem en el termini màxim de 15 dies des de la recepció, per informar al sol·licitant sobre la viabilitat i els tràmits de la seva sol·licitud, en el 80% de casos.	% de respostes en el termini establert
Resolució d'incidències tècniques ordinàries als habitatges municipals. Realitzarem una primera visita d'inspecció en una setmana des de l'entrada per registre de la incidència, en el 75% dels casos.	% de primeres visites en el termini establert
Actuació en incidències tècniques urgents als habitatges municipals. Realitzarem una actuació en un màxim de 24 h des del coneixement de l'emergència, en el 80% dels casos.	% d'actuacions en el termini establert
Seguiment social de famílies usuàries dels habitatges adscrits a programes específics. Realitzarem una avaluació bianual de la situació social de la unitat de convivència, en el 80% dels casos.	% de casos on s'hagi fet una avaluació bianual
Intervenció en conflictes veïnals de convivència que impliquin famílies usuàries dels habitatges adscrits a programes específics. Realitzarem una primera actuació en un màxim d'una setmana des del coneixement del conflicte, en el 80% dels casos.	% de primeres actuacions en el termini establert
Convocar reunions comunitàries de les comunitats gestionades per Habitatge Terrassa. Realitzarem una reunió anual.	Nombre de reunions convocades
Assistir a reunions veïnals en comunitats gestionades per administradors externs on hi tenim habitatges en propietat. Assistirem mínim a una reunió anual de cada comunitat, en el 75% dels casos.	Nombre d'assistències anuals a reunions per comunitat veïnal
SERVEI DE PROMOCIÓ D'ACCÉS A L'HABITATGE	
Borsa de mediació de lloguer social	
Adjudicarem els habitatges de la borsa de mediació per llogar en un màxim d'1 mes des de la signatura de la nota d'encàrrec, en el 80% dels casos.	% de casos d'adjudicació en el termini establert

Noves maneres d'accés de l'habitatge. Masoveria / Cessió d'ús/ Cooperativa	
Donarem resposta a les consultes sobre peticions d'informació relativa a aquests nous models d'accés a l'habitatge en un màxim de 15 dies hàbils des de la recepció, en el 75% dels casos.	% de respostes en el termini establert
Posarem en lloguer habitatges que es destinin a masoveria en un màxim de 6 mesos des de la data de la signatura del nota d'encàrrec, en el 75% dels casos.	% d'habitatges posats en lloguer en el termini establert
Revisarem les condicions i noves necessitats dels inscrits a la borsa de masovers un cop a l'any, en el 75% dels casos.	% de casos revisats en el termini establert
OFICINA LOCAL D'HABITATGE	
Comprovarem i revisarem la documentació presentada a l'Oficina, amb la informació dels requeriments o deficiències documentals, en el 100% dels casos.	% de casos revisats
Traslladarem la documentació als serveis competents de l'AHC un cop a la setmana, en el 100% dels casos.	% d'expedients traslladats als serveis competents de l'AHC en el termini establert
Gestionarem les sol·licituds de cèdules d'habitabilitat fins a la proposta de resolució en el 100% dels casos. Durem a terme una inspecció tècnica si escau.	% de sol·licituds de cèdules d'habitabilitat fins la proposta de resolució % d'inspeccions respecte el total de sol·licituds
Informarem i gestionarem les sol·licituds dels ajuts per a la rehabilitació, en el 100% dels casos. Assessorarem a les comunitats i als tècnics dels projectes per a rehabilitació, en el 100% dels casos. Realitzarem els informes tècnics per la tramitació de l'expedient a la Generalitat, en el 100% dels casos. Inspeccionarem i farem els informes tècnics d'inici i final d'obra per obtenir la subvenció, en el 100% dels casos.	% de sol·licituds dels ajuts gestionades % d'assessoraments realitzats % d'inspeccions realitzades % d'informes tècnics realitzats

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

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'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

- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación (LOE).
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme.
- Normas del Código Técnico de la Edificación (CTE).
- Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat.
- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- El Reial Decret 842/2002 de 2 d'agost, aprova el Reglament electrotècnic per a baixa tensió, REBT.
- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.

Règim econòmic

Els serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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 POLÍTIQUES SOCIALS D'HABITATGE

1. QUI SÓM

Nom del servei:	Polítiques Socials d'Habitatge
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Polítiques Socials d'Habitatge
Estructura del servei:	<ul style="list-style-type: none">- OFIMAPE (Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica Promoció Eficiència Energètica)- OFIMEH-LL (Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer)- Servei de Suport a les Comunitats Veïnals- Oficina d'Intermediació amb ocupacions d'entitats bancàries

2. ON SÓM

Adreça:	Ctra. de Montcada, 596 - 08223 (Edifici Glòries) 
Telèfon	937 315 982
Web:	www.terrassa.cat/habitatge
Correu electrònic	ofimeh@terrassa.cat ofimape@terrassa.cat comunitatsveïnals@terrassa.cat
Horaris atenció:	de dilluns a divendres de 9 a 13.30 h.
Amb cita prèvia	
Correu electrònic:	ofimeh@terrassa.cat ofimape@terrassa.cat comunitatsveïnals@terrassa.cat

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és promoure serveis i actuacions integrals dirigides a la ciutadania que permetin portar a terme les polítiques socials d'habitatge previstes a nivell municipal, a través de l'Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer (OFIMEH-LL), la intermediació amb les ocupacions, la Mesa d'Emergència³ d'adjudicacions de pisos de lloguer social, l'Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica i Promoció Eficiència Energètica (OFIMAPE) i el Servei de Suport a les Comunitats Veïnals.

Serveis que oferim

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

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

³ Mesa d'Emergència, configurat com òrgan col·legiat, amb el propòsit de valorar l'accés als habitatges destinats a satisfer les necessitats de les persones o unitats de convivència en situació d'emergència social.

Oficina d'Intermediacions en Ocupacions

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

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

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

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

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

Servei de Suport a les Comunitats Veïnals

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

- Planificació i realització de Taules de Presidents, Grups de suport i Càpsules formatives com accions de l'eix preventiu del Servei.
- Intervenció i participació en el projecte intercultural de ciutat al voltant del Ramadà.

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica i Promoció Eficiència Energètica (OFIMAPE)	
Realitzarem un mínim de 50 tallers anuals per a la millora d'hàbits d'eficiència energètica per a les persones usuàries de l'OFIMAPE.	Nombre de tallers realitzats
Adequarem la potència dels contractes de subministraments bàsics ⁴ a les necessitats reals del domicili en un 65%.	% d'adequació de la potència
Atendrem de forma prioritària en un 100% dels casos els avisos de talls de subministraments bàsics i d'impagament que es presenten en el transcurs dels 20 dies posteriors a haver rebut l'avis.	% d'atenció prioritària en el casos d'avisos de talls de subministrament i d'impagament en el termini establert
Atendrem el 100% de casos de les situacions de talls de subministraments bàsics que acudeixin durant els primers 10 dies posteriors al tall.	% d'atenció a situacions de talls de subministrament en el període establert
Regularitzarem situacions contractuals de subministraments bàsics anòmales adaptant-les a la situació econòmica i característiques de confort de les llars en un 55% de les sol·licituds.	% de regularitzacions de situacions contractuals anòmales
Realitzarem un mínim de dues accions i/ o campanyes anuals dirigides a grups específics de població vulnerable en l'àmbit energètic.	Nombre d'accions i/o campanyes
Servei de Suport a les Comunitats Veïnals	
Respondrem a les demandes de la ciutadania sol·licitades mitjançant peticions d'intervenció o instàncies en un termini màxim de 15 dies en el 100% dels casos.	% de respostes realitzades en el temps establert
Acompanyarem, informarem i assessorarem al veïnat en la resolució de problemes de gestió i convivència en el marc normatiu de la Llei 5/2015, de modificació del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals (Llei de Propietat Horitzontal) segons les peticions de la ciutadania en un 90% dels casos.	% d'acompanyament, informació i assessorament donat al veïnat
Dinamitzarem reunions veïnals sol·licitades pels representants veïnals en un període d'execució màxim d'un mes en un 90% dels casos.	Nombre de sol·licituds d'intervenció % de casos en què s'ha fet la dinamització en el temps establert
Facilitarem eines personals i col·lectives per a què la comunitat veïnal tingui capacitat d'autogestió per resoldre les incidències pròpies de la comunitat, així com capacitat de resolució i transformació de les seves relacions per pacificar les dificultats de convivència. Intervindrem en el 90% dels casos prèvia sol·licitud.	% de casos tractats

⁴ Ens referim a subministraments bàsics d'electricitat, aigua i gas.

Fons de Lloguer Social d'Emergència / Mesa d'Emergència	
Comunicarem en el 100% dels casos els acords relatius a assignacions d'habitatge acordades a la Mesa d'Emergència en un termini màxim de 3 dies.	% de comunicacions en el termini establert
Farem l'acompanyament al 100% dels casos en el procés d'adjudicació d'habitatges, signatura de contracte, altes de subministraments bàsics i posteriors incidències tècniques.	% de casos acompanyats durant el procés
Realitzarem reunions anuals amb les diferents entitats financeres o grans tenidors d'habitatges per tal d'aconseguir la cessió del major nombre de pisos per a famílies vulnerables.	Nombre de reunions realitzades

Oficina d'Intermediacions en Ocupacions	
Atendrem telefònicament en un termini inferior a 48 h els casos de desnonament immediat.	Mitjana de temps transcorregut per a l'atenció telefònica en el cas de desnonament immediat
Atendrem les peticions de la ciutadania amb en un temps màxim d'un mes per tal de trobar solucions o assessorar en la seva problemàtica.	Mitjana de temps transcorregut entre la petició i l'assessorament i/o la solució
Actuarem amb celeritat per atendre el 100% dels casos d'ocupacions conflictives i ocupacions en comunitats que creen problemes, per tal que el veïnatge pateixi el mínim possible.	% de casos en què s'actua amb celeritat
Realitzarem reunions cada dos mesos amb els moviments socials, plataformes o col·lectius en defensa d'habitatge per tal d'informar i coordinar accions.	Nombre de reunions realitzades en el període establert

Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer (OFIMEH-LL)	
Atendrem el 100% de les persones que s'adrecin al servei de l'OFIMEH-LL amb la màxima celeritat possible, en un termini màxim de 15 dies des de la data de recepció de la sol·licitud.	% de casos atesos en el termini establert
Respondrem el 90% de les consultes, suggeriments i queixes rebudes en un termini inferior a 15 dies des de la recepció.	% de resposta en el termini establert
Programarem un mínim de 12 visites setmanals, de 45 minuts, per fer la primera acollida.	Nombre d'entrevistes en el termini establert
Donarem cita amb l'advocat/da en un termini màxim de 30 dies des de l'obertura d'expedient.	% de cites en el termini establert
Treballarem les diligències de llançament com a mínim amb 15 dies d'antelació de la data del llançament en el 100% dels casos. En cas d'urgència es donarà hora d'entrevista amb un màxim de 48 hores en el 100% dels casos.	% de diligències ordinàries tractades en el termini establert % de casos urgents atesos amb cita en el termini establert
Comunicarem el tancament de l'expedient a les parts interessades en el 100% dels casos.	Nombre de comunicacions de tancament realitzades en el termini establert

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

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'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

Àmbit local:

- Annex del Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Terrassa.
- Acord del Ple de l'Ajuntament de Terrassa de 29 d'octubre de 2015 en relació a l'ocupació i a la garantia de la funció social dels habitatges infrutilitzats.

Àmbit autonòmic:

- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- Llei 5/2015, del 13 de maig, de modificació del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals (Llei de Propietat Horizontal).
- Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica (parcialment suspesa pel Tribunal Constitucional).
- Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial (parcialment suspesa pel Tribunal Constitucional).

Àmbit estatal:

- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'Arrendaments Urbans (LAU).
- Llei 1/2000, de 7 de gener d'Enjudiciament Civil (LEC).
- Reial decret llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos.
- RDL 27/2012, 15 de novembre, de mesures urgents per a reforçar la protecció dels deutors hipotecaris.
- Llei 1/2013, de 14 de maig, de mesures urgents per reforçar la protecció dels deutors hipotecaris, reestructuració del deute i lloguer social.
- Llei 4/2013, 4 de juny, de mesures per a la flexibilització i foment del mercat de lloguer d'habitatges.
- Reial decret llei 5/2017, de 17 de març, pel que es modifica el RDL 6/2012 i la L1/2013.

Règim econòmic

Els serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data .19 de desembre de 2018

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 PROMOCIÓ DE LA GENT GRAN

1. SÓM

Nom del servei:	Promoció Gent Gran
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Promoció de la Gent Gran

2. ON SÓM

Adreça:	C. Sant Ildefons, 8 - 08221 
Telèfon:	937 883 333
Web:	www.terrassa.cat/gentgran
Blog:	http://blogs.terrassa.cat/activa60/
Correu electrònic:	gentgran@terrassa.cat
Horaris	de dilluns a divendres de 9 a 14 h.
Horari Casal Anna Murià:	de dilluns a divendres de 9 a 13 h i de 16 a 19.30 h.

3. QUÈ FEM

Missió

La missió del Servei de Promoció de Gent Gran és fomentar l'envelliment actiu i saludable de les persones de 60 i més anys de la ciutat.

Aquest servei dona suport tant a les associacions i entitats de gent gran com a les persones grans no associades, mitjançant una àmplia oferta d'activitats i accions adreçades a millorar la seva qualitat de vida, prevenint situacions d'aïllament social i solitud no volguda, afavorint la sensibilització social vers aquest col·lectiu i la seva participació activa a la ciutat.

Serveis que oferim

Programació activitats per les persones grans

Programa activa el +60

Són propostes per descobrir i viure la ciutat pensades per a totes aquelles persones que es van fent grans i es puguin gaudir en companyia d'altres persones compartint experiències.

És un ampli ventall d'activitats per tota mena d'inquietuds i gustos, com ara activitats culturals, de patrimoni, d'exercici físic, saludable, viure la natura, entre d'altres.

Aquestes activitats permeten que les persones grans puguin desenvolupar tot el seu potencial gaudint de la màxima qualitat de vida i trencant qualsevol barrera que pugui dificultar l'exercici en plena igualtat de tots els seus drets.

Dia Internacional de la Gent Gran

Durant el mes d'octubre, es commemora el Dia Internacional de la Gent Gran. Associacions, institucions i totes les persones estan convidades a aquest acte institucional que pretén involucrar i fer reflexionar la ciutadania sobre els reptes socials i polítics que suposa el creixent envelliment demogràfic i proposa vetllar per una vellesa digna i segura.

La diada representa també una oportunitat per conscienciar la societat sobre l'estat en què es troba la gent gran i els desafiaments i problemes que afronta, així com per promoure accions apropiades per defensar-la i per respectar la seva dignitat i saviesa.

Centenaris

És un homenatge institucional que es fa a les persones residents a Terrassa, que compleixen 100 anys al llarg de l'any, previ petició de les persones interessades o familiars.

Accions de caire territorial i altres accions a nivell de ciutat

Són accions, plans, programes municipals i campanyes de sensibilització que es realitzen la majoria d'elles amb la col·laboració de serveis municipals i de ciutat.

També hi ha activitats de participació en actes de ciutat com ara la Festa Major, la Fira Modernista, Festival de Jazz, i d'altres, que es desenvolupen conjuntament amb altres serveis.

Acompanyament i suport a les entitats de gent gran de la ciutat

El Servei de Promoció de Gent Gran dona informació, assessorament i suport a les entitats de gent gran per al seu funcionament.

Dins del suport destaquem:

- L'ajut econòmic anual que es dona mitjançant subvencions a projectes, activitats o serveis que complementen la competència municipal o fomenten els interessos generals del municipi dins de l'àmbit de promoció de la gent gran.
- Oferta de tallers que promociónen hàbits saludables i de benestar social, de formació permanent i de lleure.
- El suport econòmic i logístic per realitzar la Fira anual de la gent gran.

Casal per a la gent gran Anna Murià

És un equipament municipal adreçat a les persones grans de 60 anys i més de la ciutat de Terrassa.

La finalitat del Casal és oferir un espai de relació i intercanvi, un lloc on formar-se, un punt de trobada on poder tenir i mantenir bones relacions i compartir interessos.

Els objectius són:

- Informar i assessorar sobre serveis i activitats per la gent gran.
- Promoure activitats de dinamització social i cultural, de promoció d'hàbits saludables i de benestar social, de formació permanent i de lleure.
- Fomentar les relacions i la participació activa en la vida de la comunitat.
- Afavorir la integració social de les persones grans, i prevenir situacions d'aïllament social.

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

Aquest equipament disposa d'un servei de bar restaurant.

Sempre Acompanyats

És un programa d'atenció a les situacions de soledat no volguda de les persones grans. La seva missió és reduir el fenomen de la soledat no volguda de les persones grans, a través d'accions de caràcter preventiu i transformador de la societat, mitjançant el treball comunitari i la creació d'aliances amb la xarxa existent.

El seu objectiu principal és crear un model d'intervenció comunitària per a abordar la solitud no volguda en les persones grans amb la fi i efecte de pal·liar les causes i conseqüències negatives que té sobre la salut de les persones i la societat en general.

És un conveni de col·laboració entre L'Ajuntament de Terrassa, Creu Roja a Catalunya i Fundació 'La Caixa'.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Consell Municipal de la Gent Gran

El Consell Municipal de la Gent Gran és l'òrgan de participació sectorial de caràcter deliberatiu, propositiu i amb capacitat d'arribar a acords de l'Ajuntament de Terrassa per aquelles qüestions referents a la gent gran de la ciutat i en concret per aquelles competències i funcions que suposin una millora del benestar i la qualitat de vida d'aquest sector de la població.

El Consell té per objecte estimular i canalitzar la participació dels ciutadans i ciutadanes grans i de les seves entitats i col·lectius en els assumptes municipals, i fer possible la seva corresponsabilitat en el govern de l'Ajuntament de Terrassa. És també un òrgan de participació i consulta en l'àmbit ciutadà general des de la perspectiva de la ciutadania gran.

Aquest Consell pot establir diferents tipologies de grups o comissions de treball en funció dels objectius marcats pel Plenari.

El Consell va ser aprovat pel Ple de 30-03-2017 i va entrar en vigor el 10-07-2017. Es regeix per el següent reglament: [Reglament del Consell Municipal de la Gent Gran](#)

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.	
Atendrem el 100% de demandes d'informació, suport i assessorament.	% de demandes ateses
Programar activitats per les persones grans a través del Programa Activa +60.	
Oferirem un programa d'activitats per les persones grans relacionades amb diferents àmbits com la natura, cultura, l'esport, entre d'altres.	Programa d'activitats (Sí/ No) Nombre d'activitats ofertes
Organitzarem activitats en almenys 2 celebracions de ciutat l'any.	Nombre d'activitats organitzades
Acompanyar i donar suport a les entitats de la gent gran de la ciutat.	
Atendrem el 95% de les sol·licituds presencials de les entitats de gent gran.	% de sol·licituds ateses al Casal
Atendrem el 100% de les demandes de suport i o assessorament en les sol·licituds i justificacions de les subvencions per a les entitats de gent gran.	% de les demandes resoltes d'assessorament i suport en la sol·licitud de subvencions i justificacions
Atendrem el 90% de les peticions de suport logístic i econòmic per a la realització de la Fira de la Gent Gran.	% de les peticions ateses
Oferirem tallers subvencionats entre les entitats de gent gran i volem aconseguir un grau de satisfacció	Nombre de tallers oferts Mitjana de grau de satisfacció

mínim de 7 sobre 10.	
Casal Anna Murià	
Atendrem el 100% de demandes d'informació, suport i assessorament.	% de demandes ateses al Casal
Oferirem un programa d'activitats al Casal relacionades amb diferents àmbits a través de cursos, tallers, xerrades, etc. Volem aconseguir un grau de satisfacció mínim de 7 sobre 10.	Cicle programat (Sí/ No) Nombre de cursos, tallers i activitats ofertes al Casal Mitjana de grau de satisfacció

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.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Règim econòmic

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

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

La resta de serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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 SALUT I COMUNITAT

1. QUI SÓM

Nom del servei:	Salut i Comunitat
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Salut i Comunitat

2. ON SÓM

Adreça:	Ctra. de Montcada 596 – 08223 (Edifici Glòries) 
Telèfon:	937 315 982
Web:	www.terrassa.cat/salut
Correu electrònic:	salut.comunitaria@terrassa.cat
Horaris:	Hores convingudes

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

Programa de promoció de la salut

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

Pla Local de Drogues

Pla estratègic de ciutat que estableix les bases per les actuacions en l'àmbit de les drogodependències, elaborat i dut a terme amb la participació de les entitats, els recursos especialitzats i el món associatiu.

Terrassa, ciutat cardioprotegida

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

Espais participatius i suport a les entitats de salut

Facilem la creació d'espais participatius perquè les entitats, institucions i la ciutadania en general puguin participar en la gestió dels assumptes relatius a l'àmbit de la salut a la ciutat. També oferim assessorament tècnic a les entitats de salut i atendre les consultes de la ciutadania sobre temes de salut pública.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Consell Municipal de Salut

Al 2016 es va constituir el Consell Municipal de la Salut (CMS), l'òrgan de participació sectorial que neix de la necessitat de dotar a la ciutat de Terrassa d'un espai de debat i reflexió que permeti a la ciutadania expressar les seves necessitats en l'àmbit de la salut. L'objecte és promoure, estimular i canalitzar la participació de la ciutadania i de les seves associacions en la gestió estratègica dels afers relatius a l'àmbit de la salut, ampliant els espais d'influència ciutadana i de corresponsabilitat que impliquin una millora de l'acció de govern en l'àmbit de la salut.

Aquí podeu consultar el reglament del Consell Municipal de Salut: [Reglament del Consell Municipal de Salut](#).

Taula Salut Mental

La Taula de Salut Mental és un espai de reflexió, d'intercanvi d'informació, de coordinació i de recerca per trobar solucions a les problemàtiques en matèria de salut mental, i facilitar l'accés als recursos i serveis existents a través de polítiques i accions de proximitat. En aquesta hi participen els diferents agents de la xarxa de salut mental i serveis municipals. La dinamització es duu a terme conjuntament amb l'Oficina de Capacitats Diverses.

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Desenvolupar programes de promoció d'hàbits saludables en els àmbits educatiu i comunitari.	
Desenvoluparem un programa d'activitats de promoció de la salut a partir de l'oferta del Servei.	Programa d'activitats (Sí/No) Nombre de cursos, tallers i activitats
Respondrem el 100% de les demandes que arribin al Servei en un termini màxim de 15 dies.	% de demandes respostes en el termini establert
Valorarem el grau de satisfacció en les activitats dutes a terme. Volem assolir de mitja un mínim de 7 sobre 10.	Mitjana de grau de satisfacció de les persones participants

Disposar d'un Pla Local de Drogues que ens permeti analitzar i planificar les actuacions en l'àmbit de les drogodependències.	
Garantirem que la ciutat disposi d'un Pla Local de	Existència d'un Pla Local de Drogues (Sí/No)

Drogues vigent.	
Elaborarem un Pla de treball consensuat amb la Comissió Permanent del Pla de Drogues.	Elaboració i aprovació d'un Pla de treball consensuat (Sí/No)
Promourem que es realitzin com a mínim el 75% de les accions del Pla de treball.	% d'accions realitzades contemplades al Pla
Garantirem l'actualització i manteniment de la pàgina web del Pla Local de Drogues.	Existència d'una pàgina web amb informació actualitzada (Sí/No)

Oferir assessorament tècnic a les entitats de salut i atendre les consultes de la ciutadania sobre temes de salut.	
Atendrem en un màxim de 15 dies totes les demandes d'assessorament o suport tècnic de les entitats de salut vinculades al Servei de Salut.	% de demandes d'assessorament tècnic ateses en el termini establert
Atendrem en un màxim de 15 dies totes les consultes de la ciutadania sobre temes de promoció de la salut.	% de consultes ateses en el termini establert

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

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

- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. 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

- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública (BOE núm. 240, de 05/10/2011).
- Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de salut pública.
- Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

Règim econòmic

Els serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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

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

CARTA DE SERVEIS SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

1. QUI SÓM

Nom del servei: Serveis bàsics d'atenció social (SEBAS)

Àrea: Drets Socials i Serveis a les Persones

Responsable polític: Regidoria de Serveis Socials

Responsable tècnic: Direcció de Serveis Socials

2. ON SÓM

Serveis Socials- OFICINES CENTRALS

Adreça: Ctra. de Montcada, 569 – 08223 (Edifici Glòries) 

Web: <http://www.terrassa.cat/serveis-socials>

Correu electrònic: serveissocials@terrassa.cat

Atenció telefònica:

Telèfon: 937 315 982

Horaris d'atenció: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h; dilluns, dimarts i dimecres de 15.30 a 18.30 h. (* excepte especials 2018. Altres anys consultar següent [link](#))

Atenció presencial:

Horaris 2018: de dilluns a dimecres de 8.30 a 14.30 h i de 15.30 a 18.30 h i dijous, divendres de 8.30 a 14.30 h.

(*)Del 3 de juliol al 16 de setembre de 2018: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h.

5 de desembre de 2018: de 8.30 a 14.30 h.

Del 17 al 31 de desembre de 2018: de 8.30 a 14.30 h.

EQUIPS BÀSICS ATENCIÓ SOCIAL


SEBAS Zona 1

Adreça: C. Unió, 36 - 08221 
Correu electrònic: ServeisSocialsDistricte1@terrassa.cat

Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 885 065
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h i dimarts, dijous de 15.30 a 18.45 h.

SEBAS Zona 2.1

Adreça: Av. Barcelona, 180 – 08222 (C.C. Montserrat Roig) 
Correu electrònic: ServeisSocialsDistricte21@terrassa.cat

Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 397 417
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h i dilluns, dimarts de 15.30 a 18.45 h.

SEBAS Zona 2.2

Adreça: C. Salamanca, 35 - 08227 (C.C. Montserrat, Torresana i Vilardell) 
Correu electrònic: ServeisSocialsDistricte22@terrassa.cat

Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 397 417
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 14.30 h i dimecres de 16 a 18.45 h.

SEBAS 3.1

Adreça: C. Amèrica, 33 - 08228 
Correu electrònic: ServeisSocialsDistricte31@terrassa.cat

Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 869 150
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 14 h i dimecres de 15.30 a 18.45 h.


SEBAS Zona 3.2

Adreça: Pl. Can Palet, 1 – 08223 (C.C. Alcalde Morera) 
Correu electrònic: ServeisSocialsDistricte32@terrassa.cat

Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 869 159
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h; dilluns i dimarts de 15.30 a 18.45 h.

SEBAS Zona 4.1

Adreça: Av. Àngel Sallent, 55 - 08224 (C.C. Maria Aurèlia Capmany) 
Correu electrònic: ServeisSocialsDistricte41@terrassa.cat

Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 333 098
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h i dilluns i dimarts de 15.30 a 18.45 h.


SEBAS Zona 4.2

Adreça: Pl. del Tint, 4 – 08224 (C.C. Saphil) 
Correu electrònic: ServeisSocialsDistricte42@terrassa.cat

Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 397 083
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h i dijous de 15.30 a 18.45 h.

SEBAS Zona 5.1 i 5.2

Adreça: Pl. Cultura, 5 – 08225 (C.C. Avel·li Estrenjer) 
Correu electrònic: ServeisSocialsDistricte5@terrassa.cat

Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 342 603
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h i dimarts i dijous de 15.30 a 18.45 h.


SEBAS Zona 6.1, 6.2 i 6.3

Adreça: Rbl. Francesc Macià, 189 – 08226 (C.C. President Macià) 
Correu electrònic: ServeisSocialsDistricte6@terrassa.cat

Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 357 438
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9 a 14.30 h i divendres de 9 a 14 h i dilluns i dimecres de 15.30 a 18.45 h.


SERVEI D'ATENCIÓ INMEDIATA (SAI)

Adreça: Ctra. de Montcada, 569 – 08223 
Web: <http://isaC.terrassa.cat/isac/servlet/cerca?opcio=104512193>
Correu electrònic: ServeisSocialsSAI@terrassa.cat

Atenció presencial i telefònica:

Telèfon: 937 315 982
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 14 h i dilluns, dimarts i dimecres de 15.30 a 18.30 h.

SERVEI DE DEPENDÈNCIA

Adreça: Ctra. de Montcada, 569 – 08223 
Web: www.terrassa.cat
Correu electrònic: servei.dependencia@terrassa.cat

Atenció telefònica:

Telèfon: 937 315 982
Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 13 h.

Atenció presencial:

Horari d'atenció: de dilluns a dimecres de 8.30 a 14.30 h i de 15.30 a 18.30 h; dijous de 8.30 a 14.30 h i de 15.15 a 17 h; divendres de 8.30 a 14.30 h.

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

Els Serveis bàsics d'atenció social formen part dels Serveis socials bàsics, descrits al [Reglament municipal per a la prestació dels serveis socials](#) i a la Cartera de serveis socials recollida a l'annex II del mateix Reglament.

SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

Els Serveis bàsics d'atenció social són la porta d'entrada als serveis socials municipals. Tenen una finalitat preventiva, de cohesió social i de promoció de la igualtat d'oportunitats, l'atenció de les necessitats bàsiques, l'atenció del risc social i l'atenció de les desigualtats socials.

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

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

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

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

EQUIP DE DEPENDÈNCIA

L'Equip d'atenció a la dependència forma part dels Serveis bàsics d'atenció social. És un equip especialitzat en l'atenció a les persones en situació de dependència creat a partir de la Llei 39/2006 de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

La funció principal és elaborar els Plans individuals d'atenció (PIA), i les modificacions posteriors, d'acord amb el que estableix la cartera de recursos /serveis fixats per la llei i sempre des d'una mirada que incorpori les necessitats de la persona.

Es realitzen també altres funcions:

- Valorar, prescriure i tramitar les prestacions establertes segons normativa: Prestació econòmica per cuidador no professional; Prestació econòmica vinculada a residència i/o centre de dia; Serveis de prevenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal; Servei de teleassistència; Servei d'ajuda a domicili; Servei de centre de dia i de nit; Servei d'assistència personal de suport a la vida autònoma i d'integració social i comunitària així com per a l'acompanyament a activitats laborals, ocupacionals i formatives per a persones amb discapacitat física; i Servei d'atenció residencial.
- Valorar, prescriure i tramitar serveis de suport tant els relacionats amb al descans familiar (respir) com amb el suport mitjançant ajuts tècnics, supressió de barreres arquitectòniques, habitatges tutelats, així com altres prestacions de suport.
- Facilitar informació i respondre consultes tant a professionals, com a la ciutadania, sobre els requisits d'accés, terminis, seguiment dels expedients, prestacions/serveis, trasllats, canvi de dades, revisions econòmiques.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Consell Municipal de Serveis Socials

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

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

4. PER A QUI HO FEM

EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

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

EQUIP DE DEPENDÈNCIA

Els serveis que oferim s'adrecen a totes les persones valorades amb grau de dependència.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Oferir atenció personalitzada, professional i eficient	
Atendrem el 100% de les urgències que requereixin atenció immediata motivada per una emergència sobrevinguda (perill integritat física, persones al carrer, necessitat alimentació sobrevinguda...) en el mateix dia o màxim d'un dia hàbil.	% de persones/ nuclis familiars atesos
Atendrem el 100% de les urgències de casos sense risc relacionades amb indicis de situacions de maltractaments, situacions de desnonaments cobertura de necessitats bàsiques (alimentació, sostre i salut) dins els 5 dies hàbils.	% de persones/ nuclis familiars atesos
Assignarem a cada persona/unitat familiar una/un professional referent de Serveis Socials, en el 100% dels casos.	% de persones/unitats familiars, amb referent professional de Serveis Socials

EQUIP DE DEPENDÈNCIA

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Oferir atenció personalitzada, professional i eficient	
Tramitem el Pla Individual d'atenció (PIA), signatura i enviament a Generalitat, en un màxim de 30 dies laborables, des de la realització de la primera entrevista, en el 70% dels casos.	% del casos tramitats en el termini establert
Atendrem les persones amb cita prèvia en un temps d'espera màxim de 15 minuts, en el 80% dels casos.	% de persones ateses en el termini establert
Assignarem un/a professional referent de Dependència a cada persona i/o unitat familiar en el 100% dels casos.	% de persones/unitats familiars amb referent professional de Serveis Socials

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.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa i marc legal i competencial:

- Ordre de 27 d'octubre de 1987, per la qual s'estableix el règim jurídic dels Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència en alt risc social.
- Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i la l'adopció.
- Decret 27/2003 de 21 de gener de l'atenció social primària.
- Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 39/2006 de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 -2011.
- Llei 14/2010, del 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, de 29 de novembre de 2011.
- Ordre BSF/331/2013, de 18 de desembre, per la qual s'aproven les llistes d'indicadors i factors de protecció dels infants i adolescents.
- Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Resta de requisits establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Regim econòmic aplicable:

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

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

DRETS ESPECÍFICS

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

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

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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

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

CARTA DE SERVEIS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

1. QUI SÓM

Nom del servei:	Serveis d'atenció domiciliària (SSAD)
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Regidoria de Serveis Socials
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis Socials

2. ON SÓM

Adreça:	Ctra. de Montcada, 569 – 08223 (Edifici Glòries) 
Web:	http://www.terrassa.cat/serveis-atencio-domicili
Correu electrònic:	Atencio.Domiciliaria@terrassa.cat
<u>Atenció telefònica:</u>	
Telèfon:	937 315 982
Horari d'atenció:	dilluns a divendres de 8 a 15 h.

3. QUÈ FEM

Missió

Prevenir, atendre i donar suport en el domicili a persones en situacions de fragilitat i de manca d'autonomia per millorar la qualitat de vida i la relació amb el seu entorn.

Serveis que oferim

Els Serveis d'atenció domiciliària formen part dels Serveis socials bàsics, descrits al Reglament municipal per a la prestació dels serveis socials i a la Cartera de serveis socials recollida a l'annex I del mateix Reglament.

Els Serveis d'atenció domiciliària estan formats per:

Servei d'ajuda a domicili

El Servei d'ajuda a domicili és el conjunt d'actuacions d'atenció a la persona que es presta en el seu domicili i que poden ser:

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

Servei de tecnologies de suport

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

Inclou el Servei de telealarma i d'un equip de professionals que es desplaça al domicili de la persona per donar resposta en cas de necessitat.

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

Servei d'àpats a domicili

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

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

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL-LABORACIÓ

Consell Municipal de Serveis Socials

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

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

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Oferir atenció personalitzada, professional i eficient	
Establirem contacte telefònic amb el 100% de les persones que hagin entrat per registre consultes, reclamacions o queixes en un termini màxim de 10 dies hàbils i resoldrem la situació plantejada en un termini inferior a 1 mes.	% de les respostes efectuades en el termini establert
Visitarem el 100% de les persones que tenen serveis en el seu domicili per valorar la prestació,	% de les visites efectuades en els domicilis

el seguiment i grau de satisfacció.	
Ens comprometem a vetllar perquè els prestadors del Servei de teleassistència obtinguin en un 80% de les enquestes una valoració entre molt bo o excel·lent.	Mitjana del grau de satisfacció de la teleassistència en relació al tracte de l'empresa prestadora del servei

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

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'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 i marc legal i competencial:

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

Regim econòmic aplicable:

- Ordenança fiscal Núm.1.1.- Ordenança general de gestió, recaptació i inspecció dels tributs i altres ingressos de drets públics locals. <https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426226558.pdf?iddoc=426226558&idrel=008462>
- Ordenança fiscal Núm. 1.03.- Ordenança reguladora dels preu públics de l'Ajuntament de Terrassa <https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426643463.pdf?iddoc=426643463&idrel=008511>
- Ordenança fiscal Núm. 3.16.- Taxa per la prestació dels serveis d'ajut a domicili. <https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa347596683.pdf?iddoc=347596683&idrel=007566>
- Ordenança fiscal Núm. 3.23.- Taxa per la utilització del servei de teleassistència. <https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa347601061.pdf?iddoc=347601061&idrel=007573>

- Ordenança fiscal Núm. 3.28.- Taxa per la utilització del servei de subministrament d'àpats a domicili.
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa347602852.pdf?iddoc=347602852&idrel=007577>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

DRETS ESPECÍFICS

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

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

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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

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

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI ESPECIALITZAT D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA

1. QUI SÓM

Nom del servei: Servei especialitzat d'atenció a la infància i l'adolescència (SEAIA)
Àrea: Drets Socials i Serveis a les Persones

Responsable polític: Regidoria de Serveis Socials

Responsable tècnic: Direcció de Serveis Socials

2. ON SÓM

Adreça: Ctra. de Montcada 596 - 08223 (Edifici Glòries) 
Web: <http://www.terrassa.cat/atencio-a-la-infancia-i-a-l-adolescencia-en-alt-risc-social>
Correu electrònic: eaiaiterrassa@terrassa.cat

Atenció telefònica i presencial:

Telèfon: 937 315 982

Horari d'atenció: dilluns, dimarts i dimecres de 8.30 a 14.30 h i de 15.30 a 18.30 h i dijous i divendres de 8.30 a 14.30 h.

3. QUÈ FEM

Missió

Atendre infants i adolescents en situació de risc o desemparament amb la finalitat de reconèixer i potenciar els seus drets a la qualitat de vida i la igualtat d'oportunitats.

Serveis que oferim

El Servei d'atenció a la infància i l'adolescència té com a funció la valoració de les situacions de risc de desemparament dels menors, la proposta de les mesures corresponents i el tractament i seguiment amb les famílies d'acord amb la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència.

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

L'EAIA rep la derivació dels infants i adolescents en situació de desemparament o en risc d'estar-hi que detecten els Serveis socials bàsics, les instàncies judicials o policials o la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

Es realitzen també les següents funcions:

- Donar suport tècnic als Serveis socials bàsics.
- Fer valoracions especialitzades que no es poden abordar des d'un Servei social bàsic.
- Promoure, establir i aplicar mesures d'inserció social, laboral, educativa i familiar.
- Fer el seguiment, tractament i l'avaluació de les mesures de protecció.
- Elaboració i control dels plans de millora.
- Coordinar-se amb els Serveis socials bàsics, amb els/les professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats associatives i amb els altres serveis especialitzats.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Consell Municipal de Serveis Socials

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

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

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a efectuar la valoració i l'atenció d'infants i adolescents en situació de risc o desemparament, efectuar les mesures de protecció més adequades, si s'escau, així com el seguiment i el tractament de les seves famílies, tant biològiques com acollidores.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

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

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Oferir atenció personalitzada, professional i eficient	
Atendrem les persones amb cita prèvia en un temps d'espera inferior a 15 minuts en el 80% dels casos.	% de persones ateses en el termini establert
Atendrem el 100% de les persones que es troben en una situació valorada com a 'urgent' en un termini màxim de 3 dies hàbils.	% de persones ateses en el termini establert
Assignarem un/a referent professional al 100% de les unitats familiars ateses des del Servei.	% d'unitats familiars amb referent professional
Valorem el grau de satisfacció de les persones participants en les intervencions grupals. Volem aconseguir un mínim de 7 sobre 10.	Mitjana del grau de satisfacció

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.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa i marc legal i competencial:

- Ordre de 27 d'octubre de 1987, per la qual s'estableix el règim jurídic dels Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència en alt risc social.
- Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i la l'adopció.
- Decret 27/2003 de 21 de gener de l'atenció social primària.
- Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 -2011.
- Llei 14/2010, del 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, de 29 de novembre de 2011.

- Ordre BSF/331/2013, de 18 de desembre, per la qual s'aproven les llistes d'indicadors i factors de protecció dels infants i adolescents.

Regim econòmic aplicable:

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

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

DRETS ESPECÍFICS DEL SERVEI

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

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

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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

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

CARTA DE SERVEIS DE SOLIDARITAT I COOPERACIÓ INTERNACIONAL

1. QUI SÓM

Nom del servei: Solidaritat i Cooperació Internacional
Àrea: Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític: Regidoria de Solidaritat i Cooperació Internacional
Responsable tècnic: Cap de Solidaritat i Cooperació Internacional

2. ON SÓM

Adreça: Pl. de Freixa i Argemí, 11 - 08224 Terrassa 
Telèfon: 937 397 035 937 397 000
Web: www.terrassa.cat/solidaritat
Correu electrònic: solidaritat@terrassa.cat
Twitter: @Solidaritat_Int
Horaris: de dilluns a divendres de 9 a 15 h. (durant tot l'any)

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei de Solidaritat i Cooperació Internacional, a través de la gestió de l'1% dels ingressos directes de l'Ajuntament, contribueix al desenvolupament humà i sostenible ens els països del Sud, alhora que promou el coneixement de les desigualtats del món entre la ciutadania terrassenca.

Serveis que oferim

- Gestionar la convocatòria anual de subvencions per a projectes de cooperació al desenvolupament realitzats per entitats.
- Gestionar la convocatòria anual de subvencions per a accions de sensibilització a la ciutat realitzats per entitats.
- Informar i orientar a totes les capes de la ciutadania i entitats sobre les temàtiques pròpies de l'àmbit.
- Dissenyar i executar cicles d'activitats a la ciutat, de manera directa o coordinada amb les entitats, que donin a conèixer problemàtiques en països del Sud, així com proposar solucions a les mateixes.
- Coordinar i dinamitzar el Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional per fer-lo una eina de participació eficaç i eficient.
- Gestionar l'1% dels ingressos directes de l'Ajuntament d'una manera adequada i eficient.
- Participar en projectes d'ajuda humanitària d'emergència en col·laboració amb entitats especialitzades.
- Coordinar l'acció municipal en l'àmbit del suport a les persones refugiades, tant en els països d'acollida com en la nostra pròpia ciutat.
- Divulgar les activitats que es realitzen a la ciutat per part de la Regidoria o de les entitats.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL-LABORACIÓ

Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional

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

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

Reglament del Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional:

https://www.terrassa.cat/documents/12006/203308/REGLAMENT_2017.pdf/0d133a04-680c-481d-a746-e25b96103625

Taula Local per a les Persones Refugiades

La Taula Local per a les persones refugiades és un nou espai de participació que neix amb la voluntat d'aplegar totes aquelles entitats i ciutadania a nivell particular interessada per la situació generada pel conflicte de Síria i

que ha derivat en una de les crisis humanitàries més greus a nivell de refugiats i refugiades des de la Segona Guerra Mundial.

La seva posada en marxa també respon a la voluntat política expressada a través de la moció aprovada el passat mes de setembre, on s'especifica que l'objectiu d'aquest òrgan serà el de proposar actuacions consensuades en favor de l'acollida municipal al contingent de refugiats, informar a la ciutadania i promoure la seva participació. Per aquest motiu, aquesta activitat serà oberta al públic en general, més enllà de les entitats que hi vulguin participar.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassa.cat/solidaritat
 Adreça electrònica: solidaritat@terrassa.cat
 Horari: de dilluns a divendres de 9 a 15 h.

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Oferir atenció personalitzada, professional i eficient, ja sigui presencialment, telefònicament o a través de mitjans electrònics.	
Respondrem en un temps inferior a les 48 hores en dies laborables a les peticions o dubtes realitzats.	Nombre de comunicacions resoltes en aquest termini sobre el total
Donar suport mitjançant subvencions a projectes de cooperació i accions de sensibilització i acollida impulsats per entitats solidàries.	
Realitzarem una convocatòria pública anual per cadascuna de les línies: projectes de cooperació i accions de sensibilització i acollida.	Nombre de convocatòries realitzades
Oferir activitats de difusió i informació en matèria de cooperació internacional per a la ciutadania.	
Organitzarem un mínim de 4 cicles d'activitats sobre diferents temàtiques relacionades amb la cooperació internacional.	Nombre de cicles realitzats
Treballar a favor de les persones refugiades.	
Realitzarem 2 projectes d'ajuda humanitària en aquest àmbit.	Nombre de projectes duts a terme
Convocarem la Taula Local per a les Persones Refugiades 2 vegades a l'any.	Nombre de convocatòries de la Taula Local per a les Persones Refugiades
Realitzarem un cicle anual de sensibilització a la ciutat per donar a conèixer la situació de les persones refugiades.	Cicle d'activitats anual (Sí/ No)
Donarem suport a l'acollida de persones refugiades per part d'entitats i /o particulars.	Nombre de persones refugiades acollides a la ciutat

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.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- Llei 23/1998 de Cooperació internacional al desenvolupament. Govern d'Espanya.
- Llei 26/2001 de Cooperació internacional al desenvolupament. Generalitat de Catalunya.
- Pla Director de Cooperació al Desenvolupament 2014-2020.
- Reglament del Consell de Cooperació i Solidaritat.

Regim econòmic

El Servei és gratuït.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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


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

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA DE L'ÀREA DE DRETS SOCIALS I SERVEIS A LES PERSONES

1. QUI SÓM

Nom del servei:	Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Planificació Estratègica

2. ON SÓM

Adreça:	Ctra. de Montcada, 596 – 08223 (Edifici Glòries) 
Telèfon:	937 315 982
Fax:	937 366 692
Correu electrònic:	oac.area3.glories@terrassa.cat
Horaris:	De dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h Dimarts de 15.30 a 18.30 h. * * (estiu i especials: de dilluns a divendres de 8:30 h a 14:30 h.)

3. QUÈ FEM

Missió

Des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones es facilita l'accés de la ciutadania a la informació i la tramitació dels serveis que s'ofereixen des de l'Àrea i des d'altres serveis municipals.

Serveis que oferim

- Registre d'entrada de documentació.
- Informació sobre els serveis de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones i de l'Ajuntament.
- Informació sobre les característiques i fases dels diferents tràmits municipals i suport en la complementació de la documentació necessària.
- Atenció, orientació i derivació de les visites concertades amb els serveis amb seu a l'Edifici Glòries.

Atenció telemàtica

Adreça electrònica: oac.area3.glories@terrassa.cat

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

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

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a la ciutadania en general i a les empreses i entitats en els casos de contractació o subvencions.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Atendrem les persones que s'adrecin al punt d'informació amb la major celeritat. Ens comprometem a no superar la mitjana del temps d'espera global en 10 minuts.	Mitjana de temps d'espera per a ser atès al punt d'informació igual o inferior a 10 minuts
Atendrem a les persones que necessitin realitzar un tràmit o una gestió amb la major rapidesa possible. Ens comprometem a no superar la mitjana del temps d'espera global en 20 minuts.	Mitjana de temps d'espera per a fer un tràmit o una gestió igual o inferior a 20 minuts
Atendrem i respondrem el 100% dels suggeriments i/o les queixes en un termini màxim de 15 dies hàbils.	Percentatge de les respostes en el termini establert

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

6. VOLEM MILLORAR

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

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta 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

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

Segons la normativa vigent, alguns tràmits estan subjectes a cobrament (Ordenances Fiscals de l'Ajuntament de Terrassa).

8. DRETS I DEURES

DRETS

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

- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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

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

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE COMERÇ

1. QUI SÓM

Nom del servei : Servei de Comerç

Àrea: Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat

Responsable tècnic: Cap de Comerç

2. ON SÓM

Adreça: Telers, 5 passadís B, 1a planta

Telèfon 937 397 407

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

Correu electrònic comerciants@terrassa.cat

Horaris: De 8.30 a 14.30, de dilluns a divendres

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

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

Atenció telemàtica

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

Adreça electrònica: comerciants@terrassa.cat

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

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

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Donar suport a les entitats que realitzin actuacions de dinamització comercial a la ciutat.	Es realitzaran set accions l'any de dinamització comercial als eixos.
Posar en valor el comerç de proximitat com a motor econòmic i de cohesió social.	Campanyes de promoció realitzades.
Acostar les entitats a la professionalització i formació, mitjançant l'oferta d'accions formatives organitzades pel mateix Ajuntament o per altres ens.	Es tramitaran sis subvencions destinades a la professionalització de gerències comercials.
Fer actuacions als mercats municipals per la seva modernització i promoció.	Es realitzaran tres accions de promoció a cadascun dels dos mercats municipals.
Assessorament individualitzat a les persones que vulguin obrir una parada als mercats municipals.	S'atendran totes i cadascuna de les demandes existents.
Posar en contacte les persones que vulguin obrir parades als mercats o qualsevol altre comerç amb el servei d'Emprenedoria per la redacció del seu pla d'empresa.	Nombre de contactes realitzats i de plans d'empresa redactats.
Consolidar les fires que es celebren a la ciutat	Es realitzaran sis fires comercials en col·laboració amb el eixos comercials
Fer accions per promoure la sostenibilitat i el reciclatge al sector del comerç.	Es faran dues accions al mercadal i una acció a cadascun dels mercats municipals en la línia de reducció de residus.
Atorgament de subvencions a entitats de comerç .	Import de les subvencions atorgades, en funció de disponibilitat i demanda.
Promoció del Recinte Firal per tal que sigui un espai per la celebració d'actes singulars a nivell de ciutat.	Realització d'un mínim de 12 actes 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>
- 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

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

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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 CULTURA

1. QUI SÓM

Nom del servei : Servei de Cultura
Àrea: Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat
Responsable tècnic: Direcció del Servei de Cultura

2. ON SÓM

Adreça: Ca. Font Vella, 28. Casa Soler i Palet 08221 Terrassa
Telèfon: 937 832 711
Web: <https://www.terrassa.cat/cultura>
Correu electrònic: cultura@terrassa.cat
Horari: Dilluns a divendres: de 9h a 14h i de 16:30h a 20h
Dissabtes d'11h a 14h i de 18h a 20h

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és facilitar l'accés de la ciutadania a la cultura i el coneixement mitjançant el conreu de les arts, la conservació i difusió del patrimoni i el suport i el foment de la cultura popular i tradicional.

Serveis que oferim

El Servei de Cultura ofereix activitats per a la promoció de la lectura, la literatura i el coneixement científic i tècnic de forma descentralitzada a les sis biblioteques de la ciutat.

Garantim la conservació del patrimoni històric i artístic i oferim activitats per incrementar el coneixement d'aquest patrimoni a cadascun dels equipaments museístics (Casa Alegre de Sagrera, Torre del Castell palau, Castell Cartoixa de Vallparadís, Convent de Sant Francesc i Seu d'Ègara) i l'arxiu, que es dedica a la conservació i difusió del patrimoni documental.

Oferim activitats artístiques, amb caràcter permanent, en l'àmbit de les arts visuals (Programació de la Sala Muncunill i de la Casa Soler i Palet), del teatre (programació del Teatre Alegria i Teatre Principal), en l'àmbit de la música (programació de l'Auditori Municipal) participant en projectes ciutadans (Casa de la Música, Festival de Jazz) i acollint formacions artístiques en els diversos equipaments, acollim formacions en residència.

Fomentem l'associacionisme cultural i oferim les activitats del calendari festiu (Cavalcada de reis, Carnestoltes, Tres tombs, Sant Jordi, Festa major).

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Mantenir els serveis permanents de la xarxa de biblioteques per la promoció de la lectura i l'accés al coneixement.	Nombre d'hores de servei Nombre persones usuàries
Mantenir els serveis permanents i les activitats de difusió dels cinc equipaments museístics per garantir les visites.	Nombre d'hores de servei Nombre persones usuàries
Oferir la programació estable i els festivals artístics	Nombre d'espectacles i exposicions programades

a la Sala Muncunill, a la Casa Soler i Palet, als Teatres Municipals i a l'Auditori Municipal.	Públic assistent
Atendre i donar suport a les activitats organitzades per les entitats culturals mitjançant la convocatòria de subvencions.	Nombre de subvencions atorgades
Oferir els cicles de promoció artística als diferents districtes de la ciutat.	Nombre d'activitats organitzades Públic assistent
Garantir l'organització de les activitats del calendari festiu (Cavalcada de reis, Carnestoltes, Tres tombs, Sant Jordi i Festa major).	Nombre d'activitats organitzades Públic assistent

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'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

- 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 937 397 19 o 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

- Llei 17/1990, de 2 de novembre, de Museus (DOGC núm. 1367)
<http://cultura.gencat.cat/ca/museus/recursos/normativa/>
- El Decret 9/2017, de 31 de gener, del Sistema Públic d'Equipaments Escènics i Musicals de Catalunya regula el Sistema Públic d'Equipaments Escènics i Musicals de Catalunya (SPEEM).
<http://cido.diba.cat/legislacio/6819659/decret-92017-de-31-de-gener-del-sistema-public-dequipaments-escenics-i-musicals-de-catalunya-departament-de-cultura>
- Mapa de lectura pública. Generalitat de Catalunya, 2014. Disponible a:
<http://scur.cat/B7880D>
- Reglament del Sistema Arxivístic Municipal
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01259>
- Llei 10/2001, de 13 de juliol d'arxius i gestió documental
http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=253313&action=fitxa
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon Govern.
http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=680124&language=ca_ES
- OF núm.3.35 - Taxa per a la prestació de diversos serveis de les biblioteques públiques municipals -bct xarxa
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426590131.pdf?iddoc=426590131&idrel=008509>
- OF núm.3.19 - Taxa per a la utilització d'espais d'equipaments i edificis municipals
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426282875.pdf?iddoc=426282875&idrel=008481>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

DRETS I DEURES ESPECÍFICS DEL SERVEI DE BCT XARXA SERVEI DE BIBLIOTECA PÚBLICA DE TERRASSA

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 19 de desembre de 2018

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

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

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'INNOVACIÓ

1. QUI SÓM

Nom del servei	Servei d'Innovació
Àrea	Cultura, Innovació i Projectió de la Ciutat.
Responsable polític	Regidoria d'Universitat i Innovació i Mitjans Audiovisuals
Responsable tècnic	Direcció dels serveis d'Innovació i d'Universitats.

2. ON SÓM

Adreça:	C/Telers 5, passadís B, 2ona planta. Ed. Vapor Gran. 08221
Telèfon:	937 397 000 ext.4950
Web:	http://www.terrassa.cat/es/innovacio
Correu electrònic	qu4drant.0@terrassa.cat
Horaris:	De dilluns a divendres de 09.00 a 14.00 h. Tardes amb cita concertada.

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és la d'impulsar i mantenir iniciatives que fomentin i/o consolidin l'ecosistema d'innovació configurat pels agents d'empresa, universitat, centres tecnològics i ciutadania, com estratègia de creació d'ocupació de qualitat.

I les seves **línies estratègiques**:

- Representar la nostra ciutat com a “*Ciudad de la Ciencia y la Innovación*” posicionant la ciutat de Terrassa com a referent en innovació arreu d'Espanya i mantenint contacte directe amb el Govern d'Espanya (*Ministerio* delegat) per tal d'incidir en les polítiques locals d'innovació.
- Consolidar la iniciativa Orbital 40, Parc Científic i Tecnològic de Terrassa.

Serveis que oferim

El servei articula la seva activitat al voltant de dos eixos principals:

- Projectió de la nostra ciutat com a “*Ciudad de la Ciencia y la Innovación*”. Dins d'aquest eix es realitzen les següents activitats:

- Organitzar l'edició anual dels Premis Muncunill a la Innovació.
- Participació a xarxes vinculades a la innovació: APTE, XPCAT, INNPULSO, Plataforma Innointegra.
- Presentació de projectes innovadors de ciutat a convocatòries europees i supramunicipals.

- Direcció del Parc Científic i Tecnològic, Orbital 40. Dins d'aquest eix es realitzen les següents programes i activitats:

- Coordinació del Projecte *Health Care Innovation Lab Orbital40* en el marc dels projectes d'especialització competitiva territorial.
- Projectes de sensibilització a l'emprenedoria: programa *Explorer* i Programa *Empren UPC*.
- Gestió dels espais destinats a persones emprenedores i empresàries que inclou un *Programa d'Acompanyament* per a les mateixes.
- *Acceleració en Òrbita*, programa d'acceleració empresarial.
- *Kautic 40*, programa d'incubació de projectes TIC.
- *Terrassa 4.0*, programa d'acompanyament empresarial d'impuls de la indústria 4.0.
- *Business Confidence*, programa de prospecció empresarial.
- *Projectes de Valor per Terrassa*: Vehicle de mediació financera per a projectes d'Innovació Social.
- Gestionar i impulsar activitats específiques per impulsar i/o consolidar l'ecosistema innovador de Terrassa i especialment, la competitivitat de les empreses que en formen part.

Atenció telemàtica

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

Adreça electrònica: qu4drant.0@terrassa.cat

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

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

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a les persones emprenedores, professionals i empresàries amb projectes innovadors, així com, a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Organitzar activitats de difusió de la Innovació anuals. El servei organitzarà com a mínim una activitat de difusió de la innovació.	Nombre d'activitats organitzades.
Participació en les reunions de treball organitzades en el marc de les plataformes de la Innovació en les que participem. El servei assistirà al 90% de les reunions de treball.	% d'assistència assolit.
Informar de forma immediata sobre els programes i recursos innovadors a disposició de les persones emprenedores i empresàries i publicar a través dels mitjans electrònics disponibles la totalitat d'activitats promogudes des del Servei destinades a persones emprenedores i empresàries.	Nº d'activitats publicades.
Publicar a través dels mitjans electrònics disponibles la totalitat d'activitats promogudes des del Servei destinades a persones emprenedores i empresàries.	Nombre d'activitats publicades.
Organitzar activitats específiques per impulsar l'ecosistema innovador de Terrassa i especialment, la competitivitat de les empreses que en formen part. Es convocaran anualment un mínim de 4 programes.	Nombre d'activitats i programes convocats / organitzats.
Donar resposta a les persones emprenedores i empresàries que sol·licitin accés als espais. Es donarà resposta en un termini inferior a set dies naturals.	Temps de resposta..

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

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'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

- 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

Els serveis i activitats oferts pel Servei d'Innovació no estan subjectes a cap taxa o preu públic a excepció dels preus de lloguer i cessió d'us dels espais que queda recollida en l'Ordenança Fiscal núm.1.03, Ordenança general reguladora dels preus públics, en el seu annex 2.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data .19 de desembre de 2018

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'EDUCACIÓ

1. QUI SÓM

Nom del servei	Servei d'Educació
Àrea	Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat
Responsable polític	Alcalde – Regidor/a Educació

2. ON SÓM

Adreça La Rasa,24
Telèfon 937 803 511
Fax 937 397 053
Web <http://www.terrassa.cat/educacio>
Correu electrònic educacio@terrassa.cat

Horaris:

De dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 h. i dimarts de 15.00 a 18.00 h. (obert però no hi haurà registre).

De l'1 de juny al 14 de setembre (ambdós inclosos) de dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 h.

El calendari serà variable d'acord al calendari escolar aprovat per cada curs escolar, i inclou període de tancament en vacances de nadal, setmana santa i 3 setmanes durant el mes d'agost.

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió es actuar i intervenir en diferents àmbits educatius per promoure accions i projectes encaminats a la igualtat d'oportunitats, equitat i èxit educatiu de l'alumnat.

Els diferents àmbits d'actuació són:

- Gestió de l'escolarització obligatòria.
- Formació i orientació professional.
- Promoció i innovació educativa.
- Manteniment dels centres docents de titularitat pública i administratius vinculats al servei d'educació.
- Escoles bressol municipals (11 escoles). Veure carta de serveis pròpia.
- Educació especial municipal (FATIMA i El Pi). Veure carta de serveis pròpia.
- Escoles municipals: La Llar, Art i Disseny, Música. Veure cartes de serveis pròpies.

Serveis que oferim

SERVEI DE FORMACIÓ I ORIENTACIÓ PROFESSIONAL: és el servei que executa el [Pla de treball](#) del [Consell de la Formació Professional de Terrassa](#) que és un òrgan de participació format pels agents socials, educatius i econòmics per la millora de la formació professional.

Els serveis adreçats a la ciutadania són:

- Beques per a la mobilitat internacional
- Orientació professional de forma personalitzada al servei
- Projectes per afavorir la inserció laboral i continuïtat formativa del jovent : Tutoria d'acompanyament en les transicions d'adolescents "Ser jove després de l'ESO", Pla de Transició al Treball, La maleta de les famílies,etc.)
- Informació de l'oferta formativa d'FP
- Jornada anual de FP
- Premis Nous professionals

A més el Consell també ofereix serveis de debat , anàlisi i treball en xarxa adreçats als agents socials, educatius i econòmics de Terrassa :

- Espais de participació a través dels òrgans del Consell
- Estudi de adequació de l'oferta formativa a les necessitats del sistema productiu
- Identificació d'un mapa de recursos d'orientació al llarg de la vida i espais de coordinació entre els punts d'orientació

OFICINA MUNICIPAL D'ESCOLARITZACIÓ (OME): Servei de col·laboració entre l'Ajuntament i el Departament d'Educació en el procés d'escolarització de l'alumnat als centres finançats amb fons públics en l'àmbit del municipi. Línies de treball:

- Supervisar el procés d'admissió de l'alumnat i el compliment de les normes que el regulen en el segon cicle d'educació infantil i a l'ensenyament obligatori.
- Oferir plaça escolar en el segon cicle d'educació infantil i a l'ensenyament obligatori.
- Comunicar als centres i les famílies el resultat de la gestió de llocs escolars efectuats.

SERVEI DE PROMOCIÓ EDUCATIVA I INOVACIÓ és el servei que elabora i desenvolupa programes que condueixen a l'èxit escolar i a la igualtat d'oportunitats de tots els i les alumnes, potenciant la participació de les entitats ciutadanes de la ciutat, així com afavorint actuacions per a la cohesió social, consolidant projectes d'interrelació entre els centres educatius i el territori, dedicant una importància especial a la dinamització amb les famílies.

També dona suport a tota iniciativa de renovació pedagògica i té la voluntat de contribuir a la millora de la qualitat de l'educació.

Els serveis adreçats a la ciutadania són:

- Guia d'Activitats amb propostes i serveis de diverses temàtiques per millorar i enriquir el desenvolupament del currículum. És una eina que s'ajusta a les necessitats del professorat amb alumnat de 0 a 18 anys.
- Guia d'Activitats per a mares i pares. Són accions dirigides a la promoció de les habilitats educatives dirigides a les AMPA, en relació a l'entorn més immediat: la família.
- La Xarxa d'Entitats TerrassaEduca, ens que aglutina totes les associacions, entitats i empreses compromeses amb l'educació.
- Facilitar el partenariat entre centres i entitats per avançar en l'aprenentatge servei –ApS-. Taula Local d'Impuls a l'ApS.
- Informació i orientació acadèmica a la ciutadania en general. Jornades d'Orientació per secundària.
- Convenis amb tots els centres públics per afavorir la igualtat d'oportunitats dels alumnes.
- Premis als Treballs de Recerca adreçats als alumnes de batxillerat.
- Beques i Premis per afavorir l'excel·lència educativa.
- Subvencions a les AMPA pel foment de projectes, activitats i serveis d'utilitat pública i interès social. .

SERVEI DE MANTENIMENT I PROJECTES

L'objectiu del servei és oferir equipaments educatius de màxima qualitat garantint la conservació, manteniment i vigilància dels centres educatius públics d'acord a les competències que l'Ajuntament té assignades per llei, disposant del personal necessari per la correcta prestació del servei i gestionant amb la màxima eficàcia i eficiència possible, tant el personal com les obres i els serveis.

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

Atenció telemàtica

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

Adreça electrònica: educacio@terrassa.cat

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

<https://seuelectronica.terrassa.cat>

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

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania: infants, joves, persones adultes, etc.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

5.1 Servei de Formació i Orientació Professional

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Convocar 16 beques de realització de pràctiques a l'estranger de complement de les beques Erasmus+ per alumnat de Cicles formatius de Grau Superior.	Nombre de beques convocades màxim 16.
Orientar a la ciutadania en formació professional.	Nombre d'usuaris.
Acompanyar als adolescents en les transicions educatives a través del projecte transversal Tutoria d'acompanyament Ser jove després de l'ESO a la totalitat de la promoció de joves que fan 16 anys en 6 instituts.	Nombre de joves en seguiment. Mínim 400 joves.
Ofertar 30 places al Pla de Transició al Treball en les especialitats de fusta i cuina.	Nombre de places ofertades: 30
Oferir xerrades i orientació a les famílies dels centres de secundària que participen al projecte La Maleta de les famílies.	Nombre de xerrades i orientacions. Mínim 4 xerrades.
Editar material de difusió sobre l'oferta formativa de FP mínim 2 cops l'any.	Nombre de materials editats. Mínim 2.000 unitats.
Organitzar una jornada anual "A Terrassa parlem de la formació professional".	Nombre d'assistents a la jornada .Mínim 100 assistents.
Organitzar els Premis Nous Professionals de promoció de l'esperit emprenedor, innovador i creatiu de l'alumnat de formació professional.	Nombre de projectes presentats. Mínim 70 projectes.

5.2 Oficina Municipal d'Escolarització

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Informar de la normativa de preinscripció i matrícula presencialment i telemàtica.	- Publicació a la web del Servei de la informació. - A partir del control que dugui el gestor de cues.
Atendre les sol·licituds de plaça escolar en etapa obligatòria fora del període ordinari en el termini màxim de 3 setmanes (sense comptar períodes de vacances d'estiu, Setmana Santa ni Nadal).	Comptant la data d'entrada de les sol·licituds i la data d'assignació de la plaça escolar a partir d'un mostreig del total de sol·licituds rebudes.
Comunicació a la família en el termini màxim de tres dies a partir de l'entrada de l'assignació a l'aplicatiu informàtic de la Generalitat.	A partir de la data de registre d'entrada de la sol·licitud a l'aplicatiu, també a partir d'un mostreig.
Avisar les famílies de la plaça assignada telefònicament , amb un màxim de tres intents.	A partir del registre que es fa a cada expedient.

5.3 Servei de Promoció educativa i innovació

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Organitzar una Jornada Anual d'Inici de Curs amb	Nombre d'assistents a la Jornada: mínim 100.

escoles i membres de la Xarxa.	
Elaborar anualment la Guia d'Activitats Educatives	Nombre noves activitats.
Elaborar bianualment la Guia de Serveis Educatius.	
Elaborar la Guia d'Activitats per a mares i pares.	Nombre de noves activitats.
Orientar a la ciutadania dels centres educatius de la ciutat.	Nombre d'usuaris atesos.
Oferir xerrades/tallers a les AMPA	Nombre de xerrades: mínim 10.
Editar els punts de llibre guanyadors del Concurs Escolar.	Mínim 2 punts de llibre amb 5.000 exemplars.
Editar el llibre de la col·lecció Treballs de Recerca.	Un nou número cada any.
Convocar beques per a l'excel·lència per l'alumnat de 4t d'ESO i batxillerat.	Nombre de beques: 22 d'ESO i 15 batxillerat.
Convocar premis a projectes educatius.	Nombre de premis: 3.
Gestionar subvencions per les AMPA.	
Organitzar una Jornada Anual d'ApS.	Nombre d'assistents: mínim 40.
Organitzar 2 jornades d'orientació escolar.	Nombre de centres assistents: mínim 12.
Convocar els ajuts per la igualtat d'oportunitats.	

5.4 Servei de Manteniment i projectes

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Executar > 95% del manteniment normatiu durant l'exercici en curs	Programa de gestió del manteniment del servei: Rosmiman.
Executar > 90% del manteniment preventiu durant l'exercici en curs	Programa de gestió del manteniment del Servei: Rosmiman..
Pintar les escoles amb una periodicitat decenal	Programa de gestió del manteniment del servei: Rosmiman.
Gestionar l'ús social dels equipaments educatius en un termini màxim de 15 dies	Data de registre d'entrada de la sol.licitut i de sortida de l'autorització.

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.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación
- Pacte Nacional per a l'Educació: 20 de març de 2006
- LLEI: 12/2009, del 10 de juliol, d'educació

- DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius
- Cobertura i gestió de les assegurances d'ICF Equipaments, S.A.U. PROTOCOL d'actuacions entre el Departament d'Educació i Universitats de la Generalitat de Catalunya i les entitats municipalistes, per a la posada en marxa, la conservació i el manteniment dels nous Col·legis d'Educació Infantil i Primària.

Servei gratuït.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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

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

CARTA DE SERVEIS DE L'ESCOLA MUNICIPAL DE PERSONES ADULTES LA LLAR

1. QUI SÓM

Nom del servei	Escola Municipal de persones adultes La Llar
Àre	Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat
Responsable polític	Alcaldia
Responsable tècnic	Direcció de l'Escola Municipal d'Art i Disseny

2. ON SÓM

Adreça: Placeta Rosa Puig, 1. 08221 Terrassa
Telèfon: 937 881 886
Web: www.terrassa.cat/escolalallar
Correu electrònic: llar@terrassa.cat
Horaris: De 8 a 14'30hores i de 15 a 21 hores (divendres fins les 19hores)
Horari de secretaria: De 9 a 12 i de 15 a 17'30hores

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

- Cursos de Preparació per a les Proves d'accés a Cicles Formatius de Grau Superior.
- CAM (curs d'accés a Grau mitjà)
- PreCam (curs de treball per projectes)
- Cursos de Preparació per a les Proves de majors de 25 anys.
- Cursos de Llengua Catalana: Des de l'acolliment per a persones nouvingudes fins al B intermedi.
- Cursos de Llengua Castellana: Inicial i bàsic
- Cursos d'Anglès: Inicial i bàsic
- Informàtica: Competic Inicial, Competic 1 i Competic 2
- Programa de Formació i Inserció (PFI) especialitat d'Arts Gràfiques i Serigrafia
- BADI: Curs Bàsic per a Dones Immigrants (ensenyaments instrumentals i costura)
- Ensenyaments d'Artesania (Scrap, Patchwork, Pintura de roba, Tall i confecció, Joieria, Enquadernació), Cuina i Moda.

Atenció telemàtica

Web: <https://www.terrassa.cat/escolalallar>
Adreça electrònica: llar@terrassa.cat
Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any
També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: 010 Informació i Tràmits per Telèfon

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Oferir formació bàsica i acadèmica a la ciutadania que no ha pogut fer-ho en el seu moment.	Nombre de matrícules. Indicadors recollits trimestralment.
Afavorir la integració de les persones nouvingudes afavorint la igualtat d'oportunitats.	Nombre de matrícules. Indicadors recollits trimestralment.
Participar en la vida cultural i acadèmica de la ciutat.	Nombre de participacions en actes culturals i acadèmics a la ciutat. Indicadors recollits trimestralment.
Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries.	Valoració de les persones usuàries en relació a l'atenció rebuda. Enquestes anuals a tot l'alumnat.
Oferir un nivell formatiu satisfactori.	Valoració de les persones usuàries en relació a la formació rebuda. Enquestes anuals a tot l'alumnat.

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.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

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

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.

- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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

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

CARTA DE SERVEIS DE L'ESCOLA MUNICIPAL D'ART I DISSENY DE TERRASSA

1. QUI SÓM

Nom del servei	Escola Municipal d'Art i Disseny de Terrassa
Àrea	Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat
Responsable polític	Alcaldia
Responsable tècnic	Direcció de l'Escola Municipal d'Art i Disseny

2. ON SÓM

Adreça:	Colom, 114. 08222 Terrassa
Telèfon:	937 850 070
Fax:	937 363 947
Web:	www.artidisseny.com
Correu electrònic:	artidisseny@terrassa.cat

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

Horaris de classe: de dilluns a divendres de 16 a 21'45hores

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

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és oferir ensenyaments reglats i no reglats d'art i disseny, fomentant en la ciutadania noves mirades en relació a l'art i la creació artística.

Serveis que oferim

- Cicles Formatius de Grau Superior d'Arts Plàstiques i Disseny: Gràfica publicitària, Gràfica interactiva, Espais interiors, Espais efímers, Elements per a l'espectacle.
- Curs de formació per a les Proves d'accés als cicles formatius de grau superior d'Arts plàstiques i disseny.
- Cursos monogràfics d'especialització de disseny.
- ArtXtú. Tallers d'art per a infants i joves (de 8 a 16 anys).
- Cursos de creació artística: dibuix, pintura, escultura, fotografia, ceràmica, restauració de mobiliari, procreart.

Atenció telemàtica

Web:	http://www.artidisseny.cat/
Adreça electrònica:	artidisseny@terrassa.cat

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

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

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

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a la ciutadania en general que vol cursar ensenyaments reglats de Disseny o Ensenyaments artístics no reglats

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Promoure el coneixement de l'art i el disseny oferint formació a les persones que hi voldran fer una aproximació no reglada i a les que s'hi dedicaran professionalment.	Nombre d'alumnat matriculat. Indicadors trimestrals.
Promoure la participació del centre en actes culturals i socials de la ciutat.	Nombre de participacions en esdeveniments ciutadans Indicadors mensuals.
Fomentar la cohesió social a les escoles de primària i instituts de la ciutat, a través de projectes artístics.	Nombre de centres on es fan intervencions i nombre d'infants i joves que n'han gaudit. Indicadors per curs escolar.
Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries.	Valoració de les persones usuàries en relació a l'atenció rebuda.
Oferir un nivell formatiu satisfactori.	Valoració de les persones usuàries en relació a la formació rebuda.

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

6. VOLEM MILLORAR

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

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta 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

- Ordenança municipal en la qual es publica el calendari de matrícula i les taxes a aplicar. <https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01508>
- LOE. Reial decret 596/2007 de 4 de maig pel qual s'estableix l'ordenació general dels ensenyaments professionals d'arts plàstiques i Disseny. https://correuweb.terrassa.cat/owa/redir.aspx?C=xFAM9mQz9ku8Qgwb3qiHj3pIIIRAJNZI7DcEKOObB2eojFhCLOyLIYPN1ZFUjzzOGedDDCOKVPO.&URL=http%3a%2f%2fportaljuridic.gencat.cat%2fca%2fpjur_ocults%2fpjur_resultats_fitxa%2f%3faction%3dfitxa%26documentId%3d643227%26language%3dca_ES%26textWords%3ddecret%252520596%252F2007%26mode%3dsingle
- LOGSE. Decret 304/1995 del 7 de novembre pel qual s'estableix l'ordenació general dels cicles de formació específica d'arts plàstiques i Disseny. https://correuweb.terrassa.cat/owa/redir.aspx?C=xFAM9mQz9ku8Qgwb3qiHj3pIIIRAJNZI7DcEKOObB2eojFhCLOyLIYPN1ZFUjzzOGedDDCOKVPO.&URL=http%3a%2f%2fportaljuridic.gencat.cat%2fca%2fpjur_ocults%2fpjur_resultats_fitxa%2f%3faction%3dfitxa%26mode%3dsingle%26documentId%3d139383%26language%3dca_ES

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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'ESCOLES MUNICIPALS D'EDUCACIÓ ESPECIAL FATIMA – EL PI

1. QUI SÓM

Nom del servei	Escoles Municipals d'Educació Especial FATIMA i EI PI
Àrea	Cultura, Innovació i Projectió de la Ciutat

Responsable polític Alcaldia
Responsable tècnic Direcció de l'escola

2. ON SÓM

Escola Fàtima

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

Escola El Pi

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

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

1. Escolarització en etapa obligatòria (de 3 a 20 anys)
2. Matrícula oberta tot el curs en funció de les places disponibles
3. Servei de transport escolar i menjador (subjecte als criteris que estableix el Departament d'Ensenyament).
4. Projectes de col·laboració amb escoles ordinàries.
5. Atenció de psicologia, fisioteràpia i logopèdia.
6. Acompanyament a les famílies durant el procés de finalització d'escolaritat obligatòria.

Atenció telemàtica

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

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

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a infants i joves amb necessitats educatives especials

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Atendre l'alumnat amb necessitats educatives especials.	Nombre de matrícules. Indicadors recollits trimestralment.
Mantenir informades a les famílies usuàries a través de les xarxes socials i secretaria.	Nombre de publicacions, informacions i xarxes socials a les quals s'ofereix informació
Treballar per tal que l'escola especial tingui presència a la ciutat.	Nombre d'accions en activitats comunitàries i participatives en entorns ordinaris

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. 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

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

L'escolaritat és gratuïta

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.

- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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

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

CARTA DE SERVEIS DE L'ESCOLA MUNICIPAL DE MÚSICA CONSERVATORI DE TERRASSA

1. QUI SÓM

Nom del servei	Escola Municipal de Música – Conservatori de Terrassa
Àrea:	Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat
Responsable polític	Alcaldia
Responsable tècnic	Direcció de l'Escola Municipal de Música – Conservatori de Terrassa

2. ON SÓM

Adreça:	Miquel Vives 2, 08222 Terrassa
Telèfon:	937 361 760
Fax:	937 361 761
Web:	www.terrassa.cat/escolademusica
Correu electrònic:	conservatori@terrassa.cat

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

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

Horaris de Secretaria: Dilluns, dijous i divendres de 16 a 18.45hores. Dimarts i dimecres de 10 a 12.45hores i de 16 a 18.45hores.

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

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és oferir ensenyament reglat i no reglat, pràctica i assessorament musical a les persones interessades, contribuint a la difusió de la música, a la millora del desenvolupament cultural i la cohesió social de la ciutat.

Serveis que oferim

- Sensibilització musical per a infants de 4 a 6 anys
- Ensenyament bàsic per a infants i joves de 7 a 18 anys
- Ensenyament bàsic per a persones adultes de 19 anys en endavant
- Ensenyament Avançat
- Estudis de grau professional
- Més de 20 especialitats instrumentals

- Projectes musicals a escoles i instituts públics de la ciutat
- Tallers oberts a la ciutadania
- Participació en actes de la vida social i cultural de la ciutat

Atenció telemàtica

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

Adreça electrònica conservatori@terrassa.cat

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

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

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

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Promoure el coneixement de la música oferint formació a les persones que hi voldran fer una aproximació no reglada i a les que s'hi dedicaran professionalment.	Nombre de matrícules per cursos i plans d'estudi. Percentatge d'alumnat fidelitzat i amb continuïtat.
Promoure la participació del centre en actes culturals i socials de la ciutat.	Nombre de participacions de formacions del centre a esdeveniments ciutadans. Indicadors mensuals.
Fomentar la cohesió social a les escoles de primària i instituts de la ciutat, a través de projectes musicals.	Nombre de centres on es fan intervencions i nombre d'infants i joves que n'han gaudit. Indicadors per curs escolar.
Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries.	Valoració de les persones usuàries en relació a l'atenció rebuda. Enquesta anual de la Diputació de Barcelona.
Oferir un nivell formatiu satisfactori.	Valoració de les persones usuàries en relació a la formació rebuda. Enquesta anual de la Diputació de Barcelona.
Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats de les persones usuàries.	Valoració de les persones usuàries en relació a l'organització del centre. Enquesta anual DIBA.
Mantenir informades a les persones usuàries a través de les xarxes socials i secretaria.	Nombre de publicacions, informacions i xarxes socials a les quals s'ofereix informació.

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.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- Decret pel qual es regulen les escoles d'ensenyaments artístics i de règim especial: 179/1993 de 27 de juliol.
https://correuweb.terrassa.cat/owa/redir.aspx?C=xFAM9mQz9ku8Qgwbd3qiHj3pIIIRAJNZI7DcEKOObB2eojFhCLOyLIYPN1ZFUjzzOGedDDCOKVPO.&URL=http%3a%2f%2fportaljuridic.gencat.cat%2fca%2fpjur_ocults%2fpjur_resultats_fitxa%2f%3faction%3dfitxa%26mode%3dsingle%26documentId%3d103115%26language%3dca_ES
- Ordenança municipal en la qual es publica el calendari de matrícula i les taxes a aplicar.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01508>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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'ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS

1. QUI SÓM

Nom del servei	Servei d'Educació Servei d'escoles bressol Municipals
Àrea	Cultura, Innovació i Projectió de la Ciutat
Responsable polític	Alcaldia
Responsable tècnic	Director del Servei Educació
Nom del servei	Escoles Bressol Municipals

2. ON SÓM

Adreça: La Rasa, 24. 08221 Terrassa 937 803 511

Telèfon: 937 397 081 (SERVEI ESCOLES BRESSOL)

Fax: 937 397 053

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

Correu electrònic: escoles.bressol@terrassa.cat

Horaris: De dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 h. i dimarts de 15.00 a 18.00 h. (obert però no hi haurà registre).

De l'1 de juny al 14 de setembre (ambdós inclosos) de dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 h.

Escoles bressol segons calendari anual escolar de les escoles bressol.

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

3. QUÈ FEM

Missió

Donar a conèixer a la ciutat el servei d'escoles 0-3 públiques de la ciutat.

Assessorar a l'hora de realitzar el procés de preinscripció que es realitza durant la primera quinzena de maig.

Oferim una matrícula al llarg de tot curs per aquelles persones que hagin de preinscriure als seus fills fora del termini oficial de preinscripció, acompanyant i assessorant de quina és la millor opció i quina és la documentació que cal aportar i quins són els passos a seguir.

Proposem a les famílies diferents serveis i recursos per a l'educació dels infants de 0-3 anys.

Places d'escoles bressol, espai nadó, espai familiar, diversos tallers.

Facilitem Informació i assessorament sobre cada escola bressol, places, ubicació ,etc

Realitzem tota la gestió de càlcul de quotes segons ordenança municipal i les pertinents revisions de quota durant tot el curs escolar.

Gestionem el control d'absències de menjador i descomptes per absències.

Missió de les Escoles bressol

La nostra missió és defensar el model municipal d'Escoles Bressol per reforçar l'educació com a pilar d'equitat social i com a garantia d'un veritable instrument d'igualtat d'oportunitats. Els nostres valors són els serveis públics, apostant per una gestió directa a les 11 escoles bressol Municipals.

Potenciant les possibilitats de desenvolupament que té cada infant i donant suport a les necessitats de les famílies i acompanyar-les, recolzant-les i assessorant-les durant tota l'etapa 0-3 del seu fill o filla.

Serveis que oferim

Acollim al primer cicle d'educació infantil (etapa no obligatòria, però si necessària) que té com a finalitat proporcionar un progressiu descobriment i desenvolupament de les seves capacitats motrius cognitives emocionals, d'equilibri personal , relacional, social i d'inscripció oferint situacions educatives, lúdiques socials .

Oferim un servei que s'ajusti a les necessitats de les famílies el màxim de flexible, prioritzant les necessitats de l'Infant i les seves famílies.

1. Edats d'escolarització : des de les 16 setmanes de vida de l'Infant fins als tres anys.
2. Oferim horaris el màxim flexibles per conciliar la vida laboral , familiar i econòmica de les famílies. Dins de la franja horària que està oberta l'escola de 8 a 17h. les famílies poden organitzar el seu horari segons les seves necessitats:
 - Horari de matí de 9 a 12, horari partit de 9 a 12 i de 15 a 17 hores, horari de tarda de 13 a 17h .
 - Ampliació horària de 8 a 9 del matí o de 8.30a 9 del matí
 - Horari de tarda: de 15 a 17 hores , de 12 a 17 hores (amb menjador, migdiada i tarda) , de 13 a 17 hores (migdiada i tarda)
 - Servei de menjador de 12 a 13 h. i migdiada o descans de 13 a 15h.
 - Menjador: aquest servei ofereix a les famílies l'oportunitat de que els seus fills i filles puguin tenir l'àpat més important del dia, cuinat el mateix dia i amb una cuina pròpia amb aliments adequats pels infants d'aquestes edats, adaptats a les necessitats evolutives de cada nen i nena.
 - Les escoles també ofereixen espais de trobades per les famílies, espais familiars, tallers, xerrades.
 - Aula inclusiva Tabalet el Pi. A l'escola bressol Tabalet s'ofereix l'oportunitat que infants amb NEE (Necessitats Educatives Especials), per que puguin estar en aquesta aula amb professionals de l'escola d'educació especial El Pi.
 - A l'escola bressol Coloraines s'ofereixen els serveis d'espais nadó i espai familiars per tota la ciutat, amb taxes de l'ordenança municipal.
 - A Vallparadis tallers per famílies, amb taxes de l'ordenança municipal
 - A la resta d'escoles s'ofereixen espais familiars compartits amb Serveis Socials, tan per les famílies escolaritzades com per a famílies proposades per Serveis Socials.

Cada escola té els espais corresponents per atendre infants 0-3 anys.

- Segons cada escola i la seva ubicació disposen d'aules per nadons aules per cada grup d'edat 1-2 caminants i 2-3 maternals.
- Sala polivalent per activitats diverses
- Dormitoris diferenciats de les aules
- Patis amplis i jardins exteriors
- Cuina pròpia

Les escoles estan obertes als infants des del segons el calendari escolar d'escoles bressol, entrant a les pàgines web de cada escola bressol podem veure el calendari escolar.

Al juliol s'ofereix l'oportunitat d'oferir a les famílies l'esplai de juliol a diverses escoles, per acollir a totes els nens i nenes matriculats a les 11 escoles bressol municipals. Aquesta gestió es farà amb una empresa especialitzada en esplais d'estiu 0-3 anys .

Totes les escoles bressol porten a terme la Jornada de portes obertes per donar a conèixer com treballam a l'escola i poder visitar-la abans del procés de preinscripció. Si alguna família no pot assistir, es pot acordar un altre dia i hora per poder visitar l'escola o demanar informació

Escoles bressol Municipals.

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. EBM COLORAINES Can Roca | https://www.terrassa.cat/ebmcoloraines |
| 2. EBM ESPIGOL Can Boada | https://www.terrassa.cat/ebmespigol |
| 3. EBM ESQUITX Can Parellada | https://www.terrassa.cat/ebmesquitx |
| 4. EBM GINESTA Can Jofresa | https://www.terrassa.cat/ebmginesta |
| 5. EBM GIRAVOLT Ca N'Aurell | https://www.terrassa.cat/ebmgiravolt |
| 6. EBM LA CASONA Roc Blanc | https://www.terrassa.cat/ebmlacasona |
| 7. EBM MOISES Sant Llorenç | https://www.terrassa.cat/ebmmoises |
| 8. EBM SOLEIA Ca N'Anglada | https://www.terrassa.cat/ebmsoleia |
| 9. EBM SOMRIURES Torresana | https://www.terrassa.cat/ebmsomriures |
| 10. EBM TABALET Sant Llorenç | https://www.terrassa.cat/ebmtabalet |
| 11. EBM VALLPARADIS Centre | https://www.terrassa.cat/ebmvallparadis |

Atenció telemàtica

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

Adreça electrònica: Escoles.bressol@terrassa.cat

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

<https://seuelectronica.terrassa.cat> També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](tel:010)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a totes les famílies, amb infants de 0 a 3 anys. (exactament des de les 16 setmanes de l'infant fins als tres anys) Tan escolarització, com espais familiars.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Fer arribar a totes les famílies de Terrassa una carta amb document informatiu sobre les 11 escoles bressol Municipals i les 3 Llars d' Infants de la Generalitat .	En el moment de fer la preinscripció marquem la forma en què les famílies han accedit a la informació de les escoles bressol Municipals.
Fer millores de funcionament mitjançant els resultats de les enquestes per les famílies per millorar el servei i que sigui un servei de qualitat, tant a l'hora del funcionament, com les quotes , horaris, etc..	Ho mesurarem amb unes enquestes anònimes que entreguem a totes les famílies de les escoles bressol cada curs al mes d'abril.

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrasa.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.terrasa.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

- DECRET 282/2006, de 4 de juliol, dels requisits dels centres del primer cicle de l'educació infantil http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=404093
- DECRET 101/2010, de 3 d'agost, d'ordenació dels ensenyaments del primer cicle de l'educació infantil. http://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=540971&language=ca_ES
- Ordenança municipal en la qual es publica el calendari de matrícula i les taxes a aplicar. <https://aoberta.terrasa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01508>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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

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

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI LOCAL DE CATALÀ DE TERRASSA

1. QUI SOM

Nom del servei :	Servei Local de Català de Terrassa.
Àrea:	Àrea de Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat
Responsable polític:	Alcaldia
Responsable tècnic:	Direcció de Servei d'Educació

2. ON SOM

Adreça:	Carrer Colom, 114, 1r pis. Edifici del Vapor Universitari
Telèfon	937 317 908
Web:	http://www.cpnl.cat/xarxa/cnlterrassa
Correu electrònic	terrassa@cpnl.cat
Horaris:	atenció al públic: matins, de 9.30 a 13.30 tardes, de dilluns a dijous, de 5 a 7

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és dur a terme tot tipus d'accions per normalitzar i estendre l'ús del català a la ciutat.

Serveis que oferim

1. Cursos de català per a adults, de tots els nivells: inicial (A1), bàsic (A2), elemental (B1), intermedi (B2), de suficiència (C1) i de perfeccionament (C2)
2. Cursos en diferents modalitats: presencials i en línia
3. Cursos de català per a empreses i organitzacions, de diferents àmbits, específics i adaptats a les necessitats de cada organisme
4. Assessorament lingüístic a empreses, organitzacions i particulars: revisió de textos, revisió de webs; sessions de recursos lingüístics a la xarxa i de llenguatge no sexista; traduccions; informació sobre recursos lingüístics, terminologia, formació i drets lingüístics
5. Voluntariat per la Llengua: programa que fomenta la pràctica de la conversa en català per parelles
6. Organització d'activitats de dinamització i foment del català en col·laboració amb entitats de la ciutat, amb organitzacions comercials, de l'àmbit sanitari, etc.
7. Participació en processos de selecció de les administracions públiques de l'àmbit d'actuació del CNL

Atenció telemàtica

Web: <http://www.cpnl.cat/xarxa/cnlterrassa>

Adreça electrònica: terrassa@cpnl.cat

Seu electrònica: <https://aoberta.terrassa.cat/oficines/infoEntitatTramits.jsp?id=855>

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a la ciutadania en general:

- Persones novingudes, que volen aprendre català: els atenem a partir dels 16 anys.
- Ciutadans i ciutadanes que volen millorar el seu nivell de català, o adquirir fluïdesa i seguretat a l'hora d'expressar-se, oralment i per escrit.
- Persones que volen relacionar-se amb altres persones per parlar en català, de manera informal i espontània.
- Entitats i empreses que volen funcionar normalment també en català i necessiten assessorament, formació i orientació.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Promoure el coneixement de la llengua catalana per a tothom, oferint formació tant per a les persones que volen millorar la seva competència o perfeccionar determinats aspectes, com per a les persones que s'inicien en l'aprenentatge.	Nombre d'inscripcions als cursos de català. 1.600 alumnes Índex de fidelització. Percentatge d'alumnes que continuen. 78% Índex d'assoliment. Percentatge d'alumnes que assoleixen els objectius del curs. 87%
Dinamitzar l'ús del català en diferents àmbits de la societat: l'àmbit del comerç, el món sanitari, l'associatiu i lúdic...	Nombre de campanyes de dinamització. 2 Nombre de participants. 500 participants Nombre de cursos a empreses. 2 Nombre de participants. 30
Participar en processos de selecció de les administracions locals.	Nombre de proves. 10 Nombre de participants. 300
Oferir assessorament lingüístic a administracions, empreses i particulars.	Nombre de pàgines revisades per sectors. 1.300

Promoure la interculturalitat i la cultura democràtica, tot afavorint el respecte a la diversitat, tant cultural com de gènere. Afavorir les relacions entre persones de diferents orígens, cultures i creences.	Nombre d'alumnes segons l'origen. Nombre de dones inscrites als cursos, per nivells i origen. Nombre d'homes inscrits als cursos, per nivells i origen.
Fomentar el respecte i la cohesió social. Promoure el coneixement de l'entorn, de la ciutat i del país.	Nombre d'activitats de llengua i cultura i de coneixement de l'entorn. 70 Nombre de participants. 2.000 Nombre de parelles lingüístiques. 300 Nombre d'establiments col·laboradors amb el Voluntariat per la llengua. 70

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/oficines/infoEntitatTramits.jsp?id=855> (Indicar el Servei al que s'adreça)

- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos al Servei Local de Català de Terrassa
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010
- Telefònicament, trucant al Servei: 937 317 908

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

Per informar-vos de la normativa específica dels cursos de català oferts anualment pel Servei, podeu consultar a: <http://www.cpnl.cat/cursos-catala/normativa.html>

Preu dels cursos: <https://www.cpnl.cat/cursos-catala/preus.html>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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

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

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA DE TURISME

1. QUI SÓM

Nom del servei Oficina de Turisme
Àrea Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat
Responsable polític Tinència d'Alcaldia de Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat
Responsable tècnic Cap del Servei de Turisme i Promoció Exterior

2. ON SÓM

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

Horari: Dilluns de 9h a 14h
De dimarts a divendres: de 9h a 14h i de 17h a 19h
Caps de setmana i festius de 10h a 14h
De l'1 d'agost al 2 de setembre de 9h a 14h
Festius tancat: 1 i 6 de gener, 15 d'agost 25 i 26 de desembre

Telèfon: 937 397 019

Contacte ✉ turisme@terrassa.cat

 visitaterrassa.cat

 @visitaterrassa

 terrassaturisme

 terrassaturisme

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

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

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

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

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

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

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Informar i assessorar als visitants i turistes, presencial, telefònica i virtualment, sobre el patrimoni de la ciutat, els productes turístics, gastronòmics, d'oci i natura així com dels principals esdeveniments de Terrassa amb caràcter lúdic cultural. Aquesta informació la donarem en 4 idiomes (català, castellà, anglès i francès) i durant el calendari i el horari establert i publicat.	Disposem d'un gestor estadístic on recollim el nombre de visitants, consultes i procedències entre d'altres dades d'interès que en s'ajuden a conèixer el perfil, i preferències dels nostres visitants.
Dissenyar i organitzar rutes i visites guiades basades en el patrimoni de la ciutat, combinades amb serveis complementaris, i establir sinèrgies per aconseguir un increment del nombre de participants.	Nombre de rutes que oferim igual o superior a 4, en oferta permanent. Nombre de grups que han sol·licitat visita guiada. Nombre i procedència dels participants a les visites.
Disposar d'un programa de visites guiades a la Masia Freixa estable. De dilluns a diumenge.	Nombre i procedències dels participants en la visita guiada. Enquestes de satisfacció realitzades
Editar publicacions d'informació i promoció turística en 4 idiomes: català, castellà, anglès i francès	Nombre de publicacions que s'han editat igual o superior a 2, amb la data de l'any d'edició. Nombre de publicacions distribuïdes
Realitzar campanyes de publicitat específica online i offline per donar a conèixer l'oferta de rutes, visites guiades i altres esdeveniments per tal d'incrementar el nombre de visitants.	Enquestes de satisfacció - Punt 1- Cóm ens ha conegut? Estadística de visitants.
Desenvolupar el pla de xarxes socials de Terrassa	Nombre de publicacions en cada xarxa. Nombre de

Turisme: Facebook, Twitter i Instagram.	seguidors, "m'agrada" i comentaris. Abast ("reach") de les publicacions a les xxss.
Actualitzar i crear continguts de la web visitaterrassa.cat .	Nombre de pàgines vistes i usuaris al web visitaterrassa.cat
<u>Actualitzar els continguts de la versió web per a dispositius mòbils i tablets en els diferents esdeveniments.</u>	Nombre d'esdeveniments que s'han realitzat igual o superior a 3.
Crear i actualitzar productes turístics accessibles. Turisme per a tothom.	Nombre de productes turístics creats igual o superior a 4 anuals.
<u>Participar en accions de promoció, assistència a Fires genèriques de promoció turística, específiques de Modernisme així com esdeveniments esportius i culturals de projecció més enllà de l'àmbit local.</u>	Nombre d'assistència a Fires igual o superior a 5 a l'any.
<u>Disposar d'un espai on oferim atractius productes de merchandising inspirats es els edificis més emblemàtics de la ciutat, molts d'ells, elaborats per artesans i artistes locals.</u>	Estoc de productes Balanç anual de vendes
Elaborar una enquesta de satisfacció a les persones participants ens les rutes i les visites guiades així com en l'atenció presencial a l'Oficina de Turisme per tal de garantir la qualitat dels serveis.	Nombre d'enquestes realitzades igual o superior a 2 al dia.
Apostar per la gestió sostenible com a valor central de la nostra activitat afrontant els nous reptes i necessitats derivats dels canvis en les tendències i activitats turístiques adoptant el concepte de desenvolupament sostenible com instrument cabdal en aspectes socioculturals, mediambientals i econòmics, en la voluntat de trobar tant la satisfacció dels visitants com la dels terrassencs i terrassenques.	Disposem del distintiu BIOSPHERE que acredita la nostra aposta pel turisme sostenible. Implementació, seguiment i correcció de les mesures i accions previstes pel distintiu BIOSPHERE.

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

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'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 del servei de Turisme: turisme@terrassa.cat
- 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 937 397 19 o 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

- Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya
- DOGC 6624, de 16 de maig de 2014

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

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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 MITJANS DE COMUNICACIÓ AUDIOVISUAL

1. QUI SÓM

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

Àrea: Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat.

Responsable polític: Regidoria de Mitjans Audiovisuals

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

2. ON SÓM

Adreça: Plaça de la Farinera, 5. 08222 Terrassa
Telèfon 937 361 414
Web: www.terrassadigital.cat
Correu electrònic administracio@terrassa.cat / informatiuscanalterrassa@terrassa.cat
Horaris: Atenció al públic, de dilluns a divendres, de 9:30 a 13:30 i de 16:00 a 19:30

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és:

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

Serveis que oferim

- Emissió de televisió en TDT per a tot el Vallès Occidental.
- Emissió de ràdio analògica per a tot el municipi de Terrassa.
- Emissió digital de televisió i ràdio a través de la web www.terrassadigital.cat.
- Programes Informatius d'àmbit local diaris, de dilluns a divendres, per televisió i per ràdio.
- Publicació diària de notícies a la web www.terrassadigital.cat.
- Retransmissions de les principals activitats ciutadanes per televisió o per ràdio.
- Programació de diversos continguts audiovisuals vinculats a l'activitat cultural, esportiva i ciutadana de Terrassa.
- Programació de televisió i ràdio en català.
- Informatius amb llengua de signes per a persones amb dificultat auditiva o sordesa.
- Visites escolars a les nostres instal·lacions.
- Col·laboració amb centres educatius per a la realització de pràctiques d'alumnes del sector audiovisual.
- Realització de produccions audiovisuals per a l'Ajuntament o per a tercers.
- Lloguer d'instal·lacions per a produccions audiovisuals externes.
- Establir convenis de pràctiques amb centres educatius de l'àmbit audiovisual.
- Realitzar produccions audiovisuals per a tercers segons pressupost acordat, sense que això afecti el servei públic fonamental dels mitjans.
- Facilitar el lloguer d'instal·lacions, equipaments i personal humà, per a produccions audiovisuals, sempre i quan hi hagi un pressupost previ acordat i que no afecti el servei públic fonamental dels mitjans.

Espais de participació i col·laboració

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

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

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

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

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

Atenció telemàtica

Web: www.terrassadigital.cat

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

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

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

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

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Garantir la cobertura a Terrassa de l'emissió de la Ràdio Municipal sempre que tècnicament sigui possible.	Seguiment dels canals d'emissió: 95.2FM i 45 TDT.
Garantir la cobertura al Vallès Occidental de l'emissió de Canal Terrassa sempre que tècnicament sigui possible.	Seguiment dels canals d'emissió: 95.2FM i 45 TDT.
Emetre els 365 dies de l'any per Canal Terrassa en TDT i la ràdio municipal per FM, sempre que tècnicament sigui possible.	Seguiment dels canals d'emissió: 95.2FM i 45 TDT.
Realitzar un mínim d'un programa informatiu diari de tv i ràdio, en dies laborables i durant calendari d'emissions o recursos del servei.	Emissió de tele i ràdio. Graelles d'emissió enviades al CAC (Consell de l'Audiovisual de Catalunya) i als mitjans d'informació.
Fer transmissions esportives de ràdio, segons el calendari de competició de la temporada.	Emissions realitzades. Calendari de competicions esportives.
Transmetre en directe la Festa Major i la Cavalcada de Reis per Canal Terrassa.	Graelles emissió enviades al CAC i als mitjans d'informació.
Realitzar 1 debat mensual dels partits polítics amb representació a l'Ajuntament sempre que l'agenda els sigui possible i s'aprovi per la majoria dels portaveus municipals amb representació a l'Ajuntament.	Graelles d'emissió.
Realitzar una cobertura especial amb motiu de les Eleccions Municipals, per Canal Terrassa i la Ràdio Municipal.	Informe de cobertura i de continguts aprovat per la Junta Electoral de Zona.
Difondre per xarxes socials les principals notícies i esdeveniments especials publicats per Canal Terrassa i la Ràdio Municipal.	Dades Google analítics de les nostres xarxes socials.
Emetre en directe per la Ràdio Municipal i el canal Youtube de l'Ajuntament els Plens municipals, segons les possibilitats tècniques del servei.	Graelles d'emissió + estadístiques youtube "Creator Estudio".
Informatiu setmanal amb llenguatge de signes, durant el calendari d'emissions i segons els recursos del servei.	Graelles emissió CAC i elaborades pel Cap de Programes.
Publicar les graelles de programació de la temporada de tv i ràdio al web terrassadigital.cat .	www.terrassadigital.cat
Acollir a les nostres instal·lacions visites escolars dels centres educatius, si l'activitat del servei ho permet.	Seguiment del calendari amb els servei d'educació de l'ajuntament i peticions a la SMCTSA.
Crear sinèrgies transversals amb les institucions que formen part de la Taula de l'Audiovisual, dins el posicionament de Terrassa com a ciutat creativa de la UNESCO.	Balanç anual de la Taula de l'Audiovisual.

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;
- Al correu electrònic administració@terrassa.cat o trucant al telèfon: 937361414
- 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

Llei de l'Audiovisual de Catalunya:

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

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

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

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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 CINEMA CATALUNYA

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Cinema Catalunya
Àrea:	Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat.
Responsable polític:	Regidoria de Mitjans Audiovisuals
Responsable tècnic:	Direcció de la Societat Municipal de Comunicació de Terrassa

2. ON SÓM

Adreça:	Carrer de Sant Pere, 9. 08221Terrassa
Telèfon:	937 885 376
Web:	cinemacatalunya.cat
Correu electrònic	cinemacatalunya@terrassa.cat
Horaris:	Sessions comercials, de dimecres a diumenge durant tot l'any. Sessions i activitats pedagògiques i altres actes (matins de dilluns a dissabte, i tardes de dilluns i dimarts).

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és:

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

Serveis que oferim

1. Projeccions de cinema comercial de dimecres a diumenge.
2. Transmissions anuals en directe i via satèl·lit d'òperes, ballets i altres espectacles des de diversos teatres de tot el món.
3. Sessions mensuals de cinema infantil.

4. Lloguer de les dues sales del Cinema Catalunya per a portar a terme projeccions de pel·lícules i altres activitats, les tardes dels dilluns i dimarts i els matins de dilluns a divendres, preferentment.
5. Cessió gratuïta de les sales del cinema per a la presentació de pel·lícules de directors/es i cineastes terrassencs i terrassenques.
6. Sala adaptada a persones amb mobilitat reduïda.
7. Oferir el lloguer de les sales per a que entitats ciutadanes, escoles o àmbits municipals puguin portar a terme les seves activitats audiovisuals.

Condicions d'accessibilitat: Oferim l'accessibilitat a les sales a les persones amb mobilitat reduïda. Dues plataformes elevadores que permeten connectar el carrer de Sant Pere amb les dues sales existent. La sala 1 disposa de 6 espais reservats per a persones amb mobilitat reduïda que facin ús de cadira de rodes. Al costat de cadascun d'aquests espais, hi ha un seient reservat per l'acompanyant.

Atenció telemàtica

Web: cinemacatalunya.cat

Adreça electrònica: cinemacatalunya@terrassa.cat

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

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

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Programar un mínim de 20 projeccions setmanals.	Fitxa i programació per a l'usuari. Xarxes socials – web, Facebook i Twitter- i el full de la Declaració setmanal d'exhibició de pel·lícules cinematogràfiques que s'envia a l'ICEC (Institut Català d'Empreses Culturals)
Projectar setmanalment alguna pel·lícula en versió original.	Nombre de pel·lícules projectades en versió original els dimecres i els divendres al vespre.
Programar dues sessions mensuals de cinema infantil.	Nombre de sessions infantils al mes.
Fer transmissions en directe i via satèl·lit d'espectacles d'òpera i ballet al llarg de l'any.	Entrades venudes. Abonament a preu reduït per a cinc espectacles a escollir.
Programar actes cinematogràfics amb projeccions de concerts, documentals.	Acords i/o convenis amb empreses de distribució de continguts audiovisuals.
Donar continuïtat a la nostra presència a la xarxa Europa Cinemas, portant a terme una programació centrada en el cinema europeu i d'autor, sense oblidar les mirades provinents d'altres països del món, amb un mínim anual d'un 50 per cent de pel·lícules de producció europea.	Conveni anual amb Europa Cinemas, que possibilita l'obtenció d'una subvenció vinculada a les pel·lícules projectades i el nombre d'entrades i ingressos. Informe anual per a la renovació de la subvenció que atorga l'entitat, mitjançant els fons europeus.
Col·laborar amb alguns festivals o festes celebrades a Terrassa.	Programació dels festivals o certàmens i cartellera del Cinema. Inclusió de les activitats celebrades en el Cinema Catalunya dins del marc dels festivals.
Obrir el cinema a les activitats programades pels dos centres educatius de la ciutat, dedicats a l'ensenyament audiovisual (ESCAC, Institut Santa	Convenis que especifiquen l'intercanvi o les funcions del servei o activitat estipulats en el document. Acords genèrics sobre l'ús de les instal·lacions per

Eulàlia).	a les activitats educatives d'aquest dos centres.
Crear sinèrgies transversals amb les institucions que formen part de la Taula de l'Audiovisual, dins el posicionament de Terrassa com a ciutat creativa de la UNESCO.	Balanç anual de la Taula de l'Audiovisual.
Facilitar l'adquisició d'entrades a través de diferents mitjans, presencials i telemàtics.	Gestió informatitzada del sistema de venda d'entrades i informes generats per aquest.
Programar entre l'oferta existent, pel·lícules que disposin de programes amb descripció auditiva per a persones a discapacitat visual.	Nombre de pel·lícules projectades amb els sistemes Audesc Mobile o d'altres de similars, sempre que sigui possible dins de l'oferta de les distribuïdores cinematogràfiques.
Acollir iniciatives destinades a millorar el coneixement audiovisual entre els i les estudiants de primària i secundària.	Nombre de sessions del cicle <i>Cinema per a estudiants</i> , inclòs en la programació anual del Servei d'Educació municipal. Web de <i>Cinema per a estudiants</i> on s'especifiquen les sessions i les projeccions a diferents cinemes.
Programar cinema en català, sempre que hi hagi oferta i els preus de lloguer de les pel·lícules siguin assequibles per al servei.	Documentació presentada en les convocatòries de la Generalitat de Catalunya per a l'obtenció de subvencions vinculades a la programació de pel·lícules doblades o subtítolades al català. Conveni amb el Consorci de Normalització Lingüística per a portar a terme el cicle CINC (Cinema Infantil en Català).
Treballar per a millorar els hàbits de consum audiovisual entre els usuaris del servei i implementar, gradualment, més sessions en versió original.	Llistat de pel·lícules de distribuïdores que es caracteritzin per oferir pel·lícules amb un valor afegit i un plus de qualitat.
Fer divulgació de les activitats que se celebren en el cinema, mitjançant les diferents xarxes socials (Facebook, Twitter...)	Actualització de les xarxes socials i de la web cinemacatalunya.cat , al llarg de la setmana, amb les pel·lícules i les activitats que se celebren al cinema.
Fer ús del newsletter com a mitjà d'informació de les activitats. Oferir setmanalment una fitxa amb les dades i els horaris de les pel·lícules i els actes programats.	Enviament setmanal d'una newsletter amb tota la informació de la cartellera de divendres a dijous. Fitxes impreses en la taquilla del cinema.

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. 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

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

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

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

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

Tarifes / <http://cinemacatalunya.cat/tarifes/>

ICEC (Subvencions)

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

Pressupost anual de la SMCT aprovat pel seu Consell d'Administració.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ 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 i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018

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.