

CARTA DE SERVEIS

OFICINA D'ATENCIÓ AL PÚBLIC TERRITORI I SOSTENIBILITAT

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.

La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació: 19 de març de 2018

1. QUI SÓM

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

2. ON SÓM

Adreça	Carrer del Pantà 20, segona planta. TERRASSA
Telèfon:	93 733 69 00
Correu electrònic:	territoriisostenibilitat@terrassa.cat
Horaris Oficines	De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores

3. QUÈ FEM

Missió

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

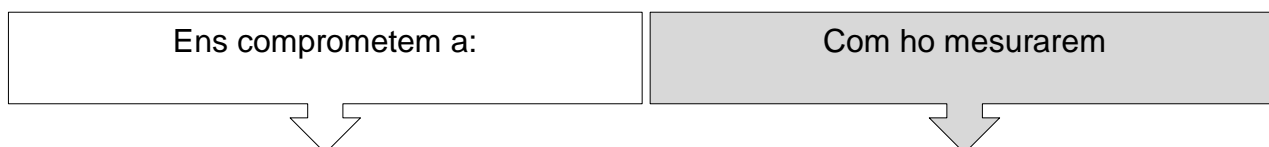
Serveis que oferim

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

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS



Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.	
Respondre les consultes i demandes d'informació adreçades a territoriisostenibilitat@terrassa.cat en un termini de 5 dies hàbils.	Temps transcorregut entre l'entrada de la consulta/petició d'informació i la resposta
Tenir menys de 2 queixes al trimestre relacionades amb el servei d'atenció al públic.	Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al temps d'espera.
Oferir un servei d'atenció al públic de qualitat.	
Tenir menys de 2 queixes al trimestre relacionades amb el servei d'atenció al públic	Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al temps d'espera.
Mantenir un temps d'espera en l'atenció presencial inferior als 15 minuts en el 85% dels casos.	Temps d'espera per a l'atenció a les taules.
Tramitació àgil de les peticions i documents registrats.	
Registrar d'entrada totes les instàncies i derivar-les al servei corresponent en un termini inferior als 2 dies laborables.	Temps transcorregut entre el registre de la sol·licitud i la derivació.

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

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

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

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

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- Llei 39/2015, d'1 octubre del procediment administratiu comú de les Administracions públiques
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02333>
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01752>

8. DRETS I DEURES

DRETS

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

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

DEURES

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

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

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