

# CARTA DE SERVEIS

---

## CENTRE D'ATENCIÓ A ANIMALS DOMÈSTICS (CAAD)

---

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

## 2. ON SÓM

---

Adreça Camí de Can Coniller núm. 30, de Terrassa  
Ctra- Nacional-150 a l'alçada del Km 15

Telèfon: 93 727 50 59 / 93 727 68 41

Adreça Web: [www.adoptam.terrassa.cat](http://www.adoptam.terrassa.cat)  
<http://www.terrassa.cat/ca/animalsdomestics>

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

Horaris Oficines

De dilluns a divendres, de 9:00 a 12:30 i de 15:00 a 17:30 hores

Dissabtes, diumenges i festius de 10:00 a 14:30 hores

Horaris de visita a les instal·lacions

De dilluns a divendres, de 11:00 a 12:30 i de 15:00 a 17:30 hores

Dissabtes, diumenges i festius, de 11:00 hores a 14:30 hores

Incidències horaris

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

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

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

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

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

## Serveis que oferim

- Recollir , traslladar i custodiar els gats, gossos i fures abandonats a la via pública.
- Garantir als animals custodiats una estada adient, proporcionant, entre d'altres, atenció veterinària, alimentació, higiene i benestar.
- Realitzar els tràmits necessaris per a la recuperació dels animals domèstics perduts o ferits que arriben al centre i que disposen de microxip identificatiu.
- Fomentar les adopcions dels animals considerats abandonats.
- Impulsar i realitzar accions de foment de la tinença responsable d'animals domèstics de companyia.

Altres activitats:

- Col·laborar, juntament amb l'entitat Progat Terrassa, en el programa de control de gats de carrer.
- Promoure i coordinar accions de voluntariat relacionades amb el benestar animal i amb la promoció de les adopcions.
- Participar, en col·laboració amb diferents entitats socials, en l'execució d'activitats terapèutiques per a les persones usuàries, que alhora contribueixen al benestar i a la socialització dels animals.

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

## 4. PER A QUI HO FEM

---

Ens adrecem a la ciutadania en general.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient. Rebre menys de 2 queixes al mes pels canals legalment establerts.	Nombre de queixes mensuals.
<b>Informar amb la màxima celeritat a les persones propietàries d'animals perduts i que tenen microxip, de què el seu animal està a les nostres instal·lacions.</b>  En un 85% dels casos, avisarem en un termini inferior a 1 hora des de l'entrada de	% d'avisos realitzats en menys d'una hora.

l'animal al centre.	
<p><b>Agilitzar el retorn de gossos considerats potencialment perillosos als/a les propietaris/àries que no disposen de llicència, un cop aportin la documentació correcta.</b></p> <p>En un 85% dels casos s'efectuaran els retorns en un període de 24 h.</p>	% de recuperacions en període de 24 h
<p><b>Recollir amb celeritat els animals abandonats o ferits a la via pública.</b></p> <p>En horari d'obertura del centre, en el 90 % dels casos el servei de recollida es personarà en el lloc on es troba l'animal en menys d'una hora des de la recepció de l'avís.</p> <p>Fora de l'horari d'obertura del centre, en el 70 % dels casos el servei de recollida es personarà en el lloc on es troba l'animal en menys d'una hora i mitja des de la recepció de l'avís.</p>	<p>% d'avisos als que s'ha acudit en menys d'1 hora, en horari d'obertura del centre.</p> <p>% d'avisos als que s'ha acudit en menys d'1:30 h, fora de l'horari d'obertura del Centre.</p>
<p><b>Realitzar, sota supervisió tècnica i veterinària, activitats per millorar el benestar dels animals que es troben al CAAD.</b></p> <p>Tots els gossos seran passejats un cop al dia i almenys el 70 % seran passejats dos cops al dia.</p>	Nombre mensual de passejades per gos
Realitzarem 75 hores mensuals de socialització de gats i fures.	Nombre d'hores de socialització realitzades.
<p><b>Incrementar la transparència i informació de les adopcions que es realitzin.</b></p> <p>Publicarem al web del CAAD i en un termini màxim de 48 hores, informació i fotografies del 95 % dels animals que entren en el programa d'adopció.</p>	% d'animals en adopció, quina informació i fotos s'ha publicat a la web en 48 h.
El 95% de les adopcions realitzades es publicaran setmanalment al web del CAAD	% d'adopcions publicades
Es realitzaran anualment 8 accions divulgatives i de comunicació per afavorir la tinença responsable i el foment de les adopcions.	Nombre d'activitats realitzades.

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

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

## **6. VOLEM MILLORAR**

---

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

---

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

### **Normativa específica**

- Llei 10/1999, de 30 de juliol, sobre tinença de gossos considerats potencialment perillosos.
- Llei 50/1999, de 23 de desembre, sobre el Règim jurídic de la tinença d'animals potencialment perillosos.
- Decret 170/2002, d'11 de juny, sobre mesures en matèria de gossos considerats potencialment perillosos  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01522>

- Reial decret 287/2002, de 22 de març, pel qual es desplega la Llei 50/1999, sobre el règim jurídic de la tinença d'animals potencialment perillosos.  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01524>
- Decret legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de protecció dels animals  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01525>

### **Règim econòmic**

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

## **8. DRETS I DEURES**

---

### **DRETS**

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

## DEURES

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

## 9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

---

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