

CARTA DE SERVEIS

PROTECCIÓ CIVIL I PREVENCIÓ D'INCENDIS

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 :	Protecció Civil i Prevenció d'Incendis
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Direcció del Serveis de Seguretat, Via Pública i Protecció Civil

2. ON SÓM

Adreça	Avinguda de les Glòries Catalanes, 3 08223 Terrassa
Telèfon:	93 739 70 00
Emergències:	092 - 112
Web:	http://www.terrassa.cat/es/protecciocivil
Adreça electrònica:	Protecciocivil@terrassa.cat
Twitter:	@trsemergencies
Horaris (Oficines)	De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores.

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

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

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

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

- Gestió d'emergències, coordinant tots els serveis implicats
- Activació de centres d'acollida

- Gestió de les evacuacions especials
- Gestió de simulacres d'emergències
- Recepció i tramesa d'avisos de risc, procedents del CECAT
- Anàlisi de la informació recollida sobre les emergències i proposta de millora davant noves situacions

Redactar informes i permisos:

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

Gestionar el Pla de Prevenció d'Incendis Municipal

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

4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS



Oferir un servei de qualitat	
Tenir menys de 2 queixes al trimestre relacionades amb els serveis prestats.	Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a les accions realitzades.
Respondre al 95% de les consultes, suggeriments i queixes rebudes a la bústia en un termini inferior als 15 dies des del dia de la recepció.	Temps de resposta a les consultes, suggeriments i o queixes.
Tramitar el 95% dels informes tècnics en un termini no superior als 15 dies després de la seva sol·licitud.	Temps transcorregut entre el registre de la sol·licitud i el lliurament de l'informe.
Garantir l'operativitat i actualització dels instruments de protecció i prevenció	
Mantenir el servei operatiu 24 hores 365 dies/any.	Hores anuals de servei activat
Executar el 100% de les obres aprovades anualment en el marc del Pla de	% d'obres executades/obres previstes anualitat

Prevençió d'Incendis.	
Actualització anual del Pla d'Emergència	Disposar del Pla d'Emergència actualitzat cada any (DUPROCIM)
Realitzar un mínim d'un simulacre de ciutat anual	Nombre de simulacres de ciutat realitzats
Difondre els avisos a la població com a màxim 20 minuts després d'haver-los rebut.	Temps transcorregut entre la recepció i la difusió de l'avís

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

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

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

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

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

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

8. DRETS I DEURES

DRETS

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

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

DEURES

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

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

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