

CARTA DE SERVEIS

PATRIMONI I MANTENIMENT DELS EDIFICIS MUNICIPALS

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, 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 :	Patrimoni i Manteniment
Àrea:	Serveis Generals i Govern Obert
Responsable polític:	Regidoria de Serveis Generals i Govern Obert
Responsable tècnic:	Cap de Patrimoni i Manteniment.
Línia de servei:	Servei de Patrimoni i Manteniment

2. ON SÓM

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

3. QUÈ FEM

Missió

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

Serveis que oferim

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

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

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

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

Atenció telemàtica

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

Tràmits presencials

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

OAC's- OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA

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

Adreça: PI Didó, 5, 08221 Terrassa



OACs de districte:

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

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

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

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

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

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

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

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

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem

Atenció a les consultes, peticions, queixes i suggeriments	
<p>Atendre les consultes sobre peticions d'informació relatives al patrimoni i al manteniment dels edificis municipals, així com donar resposta a les queixes i suggeriments, amb rapidesa.</p> <p>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.</p>	<p>Termini mig de resposta (< 15 dies).</p> <p>% de peticions i/o incidències contestades respecte les sol·licituds (mínim 80%).</p>
<p>Oferir la informació disponible en quan als edificis propietat de l'ajuntament quan sigui requerida pels ciutadans, així com les vies per accedir a aquesta informació, en el termini màxim de 15 dies.</p>	
<p>Informarem a la persona sol·licitant sobre l'estat de les peticions o consultes relatives al patrimoni municipal.</p> <p>En el casos en els quals la resolució de les sol·licituds superin els 2 mesos, informarem periòdicament de com es troben els tràmits (com a mínim un cop cada 2 mesos).</p>	<p>Periodicitat mitja entre comunicacions referents amb les peticions (< 2 mesos).</p>
Actuacions en els equipaments municipals	
<p>Actuar amb celeritat quan un edifici de titularitat municipal ocasioni molèsties a la ciutadania o a titulars privats.</p> <p>Quan es comuniqui que un edifici municipal ocasiona danys o molèsties a la ciutadania o a un propietari privat, ens comprometem a visitar amb celeritat l'edifici (màxim 72 hores), buscar una solució adequada a la problemàtica i a informar a les persones afectades de les mesures a emprendre així com del termini necessari per fer-ho.</p>	<p>Termini mig per visitar els edificis afectats (< 72 hores).</p> <p>Compliment dels terminis compromesos en l'actuació (mínim 80%).</p>
<p>Realitzar les tasques de manteniment o millora als equipaments públics amb la mínima afectació ciutadana.</p>	<p>Núm. d'hores d'aturada respecte el núm. d'hores que ofereix el servei (màxim 10%).</p>

<p>Programarem les tasques de manteniment o millora dels equipaments públics, sempre que sigui possible, de forma que no s'aturin els serveis ciutadans. En aquells casos en que sigui necessària l'aturada, es realitzaran les feines de forma que es minimitzi la incidència.</p>	
<p>Realitzar les reparacions o establir les mesures paliatives necessàries per tal que les avaries no impedeixin oferir els diferents serveis a la ciutadania. Quan es produeixin avaries en els edificis restablirem, en el termini mínim imprescindible, el servei.</p>	<p>Núm. d'hores d'aturada respecte el núm. d'hores que ofereix el servei (màxim 10%).</p>
<p>Reparar, retirar o protegir el mobiliari o els elements dels edificis que impliquin risc per a les persones. En el cas d'elements propis de l'edifici, o del mobiliari, que es malmetin i suposin un risc per a les persones actuarem de forma immediata per evitar o protegir del risc. El termini màxim en el que actuarem serà 24h des de la comunicació.</p>	<p>Temps mig en emprendre les mesures necessàries per la protecció del risc (màxim 24h).</p>
<p>Informar, en els propis edificis on s'ofereixin els serveis, amb temps suficient d'aquelles obres o manteniments que puguin afectar a l'accessibilitat als edificis. Quan realitzem obres o manteniments que puguin comprometre l'accessibilitat, a persones que vagin a rebre atenció ciutadana, informarem amb un termini mínim de 15 dies amb la col·locació de cartells en el mateix centre. Es buscaran, sempre que sigui possible, mesures alternatives per garantir l'accessibilitat.</p>	<p>Núm. de dies en els que es limita l'accessibilitat al centre per obres o manteniments.</p> <p>Núm. de dies d'anticipació en l'anunci de limitació d'accessibilitat a l'edifici (mínim 15 dies).</p>

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

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

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

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

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Els serveis que fem són gratuïts.

Normativa específica:

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

- Normas del Código Técnico de la Edificación (CTE).
- Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991 (accessibilitat, supressió de barreres arquitectòniques) i Codi d'Accessibilitat.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01631>
- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02258>

- Normas del Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios (RITE) y sus instrucciones complementarias (ITE).
- Normas del Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión (REBT).
- Normas del Reglamento de instalaciones de protección contra incendios (RIPCI).
- Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02156>

8. DRETS I DEURES

DRETS

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

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.

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

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

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