

CARTA DE SERVEIS

OFICINA DE CAPACITATS DIVERSES

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 :	Oficina de Capacitats Diverses
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Regidoria de Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable tècnic:	Direcció de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones

2. ON SÓM

Adreça: Carretera de Montcada, 596 (08223 – Terrassa)

Telèfon: 937 315 982

Web: www.terrassa.cat/capacitats-diverses

Correu electrònic: oficina.capacitatsdiverses@terrassa.cat

Horari d'atenció: Hores convingudes

3. QUÈ FEM

Missió

Vetllar per la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat de Terrassa, per tal que aquests esdevinguin ciutadans i ciutadanes de ple dret, en una ciutat inclusiva i accessible.

Serveis que oferim

- Oferir Informació, assessorament i orientació a persones amb discapacitat i els seus cuidadors sobre els serveis i recursos existents. També donem suport a professionals i entitats.
- Tramitar la Targeta d'aparcament i la reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat, així com la Targeta d'aparcament provisional (TAP) per a persones amb malalties d'extrema gravetat.
- Organitzar campanyes i altres activitats de divulgació, formació, sensibilització i recerca per fomentar la igualtat d'oportunitats a les persones amb discapacitat i les seves famílies en tots els àmbits, donar suport tècnic i econòmic a les entitats i associacions i vetllar per a la seva igualtat de drets i no discriminació.
- Oferir formació i assessorament al personal tècnic de les Regidories i al teixit associatiu per incorporar el tracte adequat a tots els plans, projectes i accions que duguin a terme.

- Dinamitzar el Pla Local d'Atenció a les Capacitats Diverses i a l'Accessibilitat 2016-2010, que conté 112 accions a desenvolupar, dins de 10 línies estratègiques, que agrupem en quatre grans àmbits d'intervenció: de la informació, formació i sensibilització; de l'accessibilitat universal; de la participació i de la promoció de l'autonomia.

4. PER A QUI HO FEM

- Persones amb capacitats diverses (discapacitat) * i les persones cuidadores
- Professionals dels sector i persones cuidadores
- Institucions, entitats i associacions de la ciutat
- Estructura municipal (política i tècnica)
- Ciutadania en general

* 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.

Com sol·licitar el servei ?

Concertar cita prèvia per a informació, assessorament i orientació
Tràmits presencials, 010 o Seu electrònica

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS



ATENCIÓ	
Informar, assessorar i orientar a persones amb discapacitat i les persones cuidadores sobre els serveis i recursos existents, així com donar suport a professionals i entitats.	
Atendrem a totes les persones que s'adrecin al servei en un termini inferior a 7 dies.	Percentatge de persones ateses en un termini inferior a 7 dies.
Tramitar la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat.	
Lliurarem les Targetes sol·licitades en el termini màxim de 15 dies quan l'informe sigui favorable (30 dies durant el mes d'agost).	Percentatge de Targetes lliurades en un termini inferior a 15 dies.
PROJECTES	
Difondre les accions en el marc del Pla Local d'Atenció a les Capacitats Diverses i a l'Accessibilitat 2016-2020.	

Publicarem cada mes al web municipal les accions portades a terme durant el mes anterior.	Percentatge de publicacions realitzades dins el termini establert.
Liderar la Taula Local de Capacitats Diverses i Accessibilitat i dinamitzar les Comissions de treball creades pel desenvolupament d'accions de millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat.	
Realitzarem almenys 13 reunions anuals amb entitats.	Nombre de reunions anuals amb entitats.
Aconseguirem la participació d'un mínim del 75% de les entitats convocades.	Percentatge del 75% o superior d'entitats participants en relació al total de les entitats convocades.
Establir sinèrgies amb altres serveis municipals, entitats o institucions amb competència en diferents àmbits d'actuació (salut, cultura, ocupació...) adreçades a millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat.	
Impulsarem la realització d'un mínim de 3 accions l'any en àmbits diferents.	Nombre d'accions en àmbits diferents l'any.
SENSIBILITZACIÓ	
Sensibilitzar sobre la igualtat de drets i la no discriminació vers les persones amb discapacitat per acostar la diversitat a la ciutadania.	
Realitzarem un mínim de 2 accions de sensibilització anuals.	Nombre d'accions de sensibilització anuals.

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).

- 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 97/2002, de 5 de març, sobre la Targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda. DOGC núm. 3602 de 25/03/2002.
- Reial Decret 1056/2014, de 12 de desembre, que regula les condicions bàsiques d'emissió i ús de la Targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat.
- Reglament municipal regulador de l'estacionament per a persones amb discapacitat (publicat al BOP el 16.06.2010).

Regim econòmic

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

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.

Adhesió del Ple municipal a la Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides a la qual s'hi va adherir l'Ajuntament en ple l'any 2009.

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.