

CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'UNIVERSITATS

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 :	Servei d'Universitats
Àrea:	Cultura, Innovació i Projecció de la ciutat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat
Responsable tècnic:	Direcció de serveis d'Innovació i d'Universitats

2. ON SÓM

Adreça: Vapor Gran, c/ dels Telers, 5 2 -1 (08221 Terrassa)

Telèfon: 937 363 023

Pàgina web: www.terrassa.cat/universitat

Correu electrònic: terrassauniversitat@terrassa.cat

Horaris: De dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h. i dimecres de 16.00 a 18.00 h.

Horari d'estiu: De 1 d'abril a 1 d'octubre, de dilluns a divendres 9.00 a 14.00 h.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei d'Universitats té com a missió promoure el Campus Universitari de Terrassa amb l'objectiu que la universitat constitueixi un motor de desenvolupament social, cultural i econòmic a la nostra ciutat.

Serveis que oferim

Col·laborem i donem suport a les diferents activitats que es porten a terme a les escoles universitàries de la ciutat generant i impulsant actuacions encaminades a la construcció d'un sistema universitari que potenciï i consolidi els projectes de col·laboració en recerca i transferència de coneixements i tecnologia a la societat.

Les principals activitats del servei:

- Convocar beques de recerca per a estudiants universitaris
- Coordinar el Consell Universitari de Terrassa
- Gestionar les subvencions per a projectes de l'àmbit d'universitats
- Gestionar la participació dels Instituts de Terrassa al Campus Itaca de la UAB
- Actualitzar i posar a l'abast la informació universitària

- Gestionar i impulsar serveis específics per a la comunitat universitària
- Participar amb un punt de promoció especialitzat al Saló de l'Ensenyament
- Organitzar la Mostra del Coneixement
- Mostra del Coneixement d'Estiu
- Organitzar programes de divulgació del coneixement

4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem als centres universitaris de Campus Terrassa, a l'alumnat de secundària, batxillerat, CFGS i universitari i a la ciutadania en general

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Atendre les demandes d'informació sobre el Campus Universitari de Terrassa que es rebin de forma presencial, telefònica i telemàtica. Respondrem les demandes en un temps màxim de 3 dies laborables	temps mitjà de resposta inferior a 3 dies
Elaborar material gràfic amb l'oferta formativa de les escoles universitàries del Campus Terrassa i fer difusió a l'alumnat de secundària i batxillerat de la ciutat i a la ciutadania. Edició d'un tríptic informatiu, amb l'oferta formativa i el distribuïrem a tot l'alumnat de segon de batxillerat i segon de CFGS.	Fer el lliurament abans del mes de maig
Oferir activitats de divulgació del coneixement adreçades als centres de secundària dins el programa Mostra del Coneixement Respondrem a les demandes d'activitats en un temps mitjà inferior a 20 dies	temps mitjà per concretar l'activitat inferior 20 dies
Organitzar activitats de divulgació del coneixement per a la ciutadania Programarem al menys 3 activitats anuals de divulgació del coneixement	nombre d'activitats anuals programades superior a 3

<p>Promoure i consolidar a Terrassa com a ciutat universitària fora del municipi per tal d'incrementar el nombre de matrícules als centres de Campus Terrassa S'instal·larà, cada any, com a punt de promoció especialitzat un estand de Terrassa al Saló de l'Ensenyament.</p>	<p>Distribució mínima de 1000 tríptics informatius de l'oferta formativa de Campus Terrassa</p>
---	---

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

Règim 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.

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.
-