

# CARTA DE SERVEIS

---

## SERVEI DE JOVENTUT I LLEURE INFANTIL

---

*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 :	Joventut i lleure Infantil
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Regidoria delegada de Joventut i Lleure infantil
Responsable tècnic:	Cap de Joventut i Lleure

## 2. ON SÓM

---

### **Casa Baumann**

Adreça:	Casa Baumann. Av. Jacquard, 1 – 08222 Terrassa
Telèfon:	937 848 390
Web:	<a href="http://www.casabaumann.cat">www.casabaumann.cat</a> <a href="http://www.terrassa.cat/ca/servei-de-joventut-i-lleure-infantil">http://www.terrassa.cat/ca/servei-de-joventut-i-lleure-infantil</a>
Correu electrònic:	<a href="mailto:joventut.lleure@terrassa.cat">joventut.lleure@terrassa.cat</a>
Horari d'atenció:	De dll a dv de 9 a 14.30h i dll, dm i dc de 16 a 19h

### **Altres equipaments:**

#### **DJ 1 – Casa Baumann**

Av, Jacquard, 1 – 08222 Terrassa  
Horaris: dl., dc. i dv. de 17 a 20h

#### **DJ 2 - Espai Bit**

c. Mare de deu del mar, 49 – 08222 Terrassa  
Horaris: de dl. a dv. de 17 a 20h

#### **DJ 3 - Casal de Can Parellada**

c. Amèrica, 17 – 08228 Terrassa  
Horaris: dl., dt. i dj. de 17 a 20h

#### **DJ 4 - Punt Maurina**

c. Sardenya, 37 – 08224 Terrassa  
Horaris: de dl. a dv. de 17 a 20h

### **DJ 6 - Lokal de Sant Llorenç**

La Mola, 2 – 08227 Terrassa

Horaris: de dl. a dv. de 17 a 20h

### **Bucs Baumann**

Parc de Vallparadís, darrera el trenet – 08222, Terrassa

Horaris: de dl. a ds. de 17 a 21h

### **BaumannLab – Laboratori de creació jove**

Av. Jacquard, 1 – 08222 Terrassa

Horaris: Segons activitat

### **Taketonbo – Espai de lleure**

c. Faraday, 98 – 08224 Terrassa

Horaris: segons activitat

## **3. QUÈ FEM**

---

### **Missió**

El Servei de Joventut i Lleure Infantil és el servei referent a la ciutat de les polítiques de joventut i del suport a l'associacionisme juvenil i d'educació en el lleure.

La seva missió és afavorir l'accés dels i de les joves als recursos del seu entorn, i promoure la seva participació activa a la societat, per tal que puguin escollir i construir en llibertat i igualtat d'oportunitats el seu projecte vital personal i col·lectiu.

### **Serveis que oferim**

#### **Districte Jove**

Projecte d'acció social i acompanyament educatiu en temps de lleure, adreçat a joves de 12 a 25 anys prioritàriament, que col·loca al i a la jove en una posició central, entenent les seves necessitats de forma integral i tenint presents totes les esferes que conformen la seva vida i formen part del seu procés de desenvolupament, fent que siguin protagonistes i copartípcips de les decisions i el funcionament.

- Principis d'actuació: foment de la participació juvenil, compromís per l'educació en valors, foment de l'autonomia i l'emprenedoria de la joventut i treball de manera individual, en grup i amb la comunitat.
- Espais d'intervenció: 5 espais distribuïts a diferents territoris de la ciutat. Programació d'activitats organitzades pels i per les joves.

- Intervenció en el medi obert: acompanyament a joves que fan de l'espai públic el seu espai relacional.
- Treball comunitari i en xarxa amb altres agents del territori: impuls de les Taules Tècniques de Joves (TTJ) als districtes.
- Suport en la formació i l'orientació juvenil.
- En trajecte: projecte adreçat a joves de 16 a 20 anys que hagin fet un procés de ruptura o abandonament del sistema educatiu. A través del treball de les seves competències i habilitats, l'objectiu del projecte és la millora de la seva ocupabilitat i aconseguir que les persones participants retornin al sistema educatiu.

El projecte Districte Jove és gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: SERVEIS A LES PERSONES ENCÍS, SCCL

Plec de condicions tècniques:

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_pscp/AppJava/notice.pscp?idDoc=24654879&reqCode=viewCn](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?idDoc=24654879&reqCode=viewCn) (copiar adreça al navegador)

### **Baumann Oficina Jove**

L'Oficina Jove de Terrassa ofereix informació, orientació i assessorament a la població jove en els àmbits que afecten la seva vida quotidiana, abordant les seves principals necessitats d'una manera integral, per tal d'afavorir la seva emancipació i autonomia.

Serveis que engloba:

Servei d'Informació juvenil

- Informació, orientació i assessorament, i acompanyament en la presa de decisions sobre àmbits com formació, treball, mobilitat, habitatge, salut, lleure i activitats del propi servei.
- Espai individualitzat d'assessorament i orientació sobre recursos formatius i informació acadèmica.
- Mostra d'Ensenyament: activitat d'orientació acadèmica organitzada junt amb el Punt Jove a l'Institut, on s'exposen tots els itineraris de l'ensenyament post-obligatori i es fa atenció grupal i atenció personalitzada a cada jove participant.

Punt Jove a l'Institut (PIDCES)

- Punt d'atenció als instituts a l'hora del pati i dinàmiques de classe a 15 centres de secundària, per a la descentralització i l'apropament de la informació a la població jove.
- Dinamització del col·lectiu d'estudiants i foment de la participació estudiantil.
- Organització de la Formació de delegats/des i subdelegats/des de tots els cursos de secundària.
- Orientació acadèmica per a joves, per ajudar en la presa de decisions i en el disseny dels propis itineraris personals.
- Participació en el projecte Tutories d'acompanyament.

El projecte Punt Jove a l'Institut (PIDCES) és gestionat per INICIATIVES I PROGRAMES SL.

Plec de condicions tècniques::

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_pscp/AppJava/awardnotice.pscp?idDoc=23064336&lawType=2&reqCode=viewDcan&idCap=9205334](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/awardnotice.pscp?idDoc=23064336&lawType=2&reqCode=viewDcan&idCap=9205334) (copiar adreça al navegador)

#### Garantia juvenil

- Iniciativa d'àmbit europeu que té com a objectiu principal reduir l'atur juvenil i millorar l'ocupabilitat de les persones joves.
- S'adreça a joves de 16 a 30 anys, que no treballen ni estudien, per a què rebin una possible oferta de formació o ocupació.

#### Mobilitat internacional

- Informació, orientació i assessorament personalitzat sobre els programes i ajuts de mobilitat internacional: Erasmus +, Servei de Voluntariat Europeu (SVE), projectes d'Intercanvi juvenil i programes de camps de treball.
- Organització de projectes d'intercanvi juvenil al territori.

El Servei de Mobilitat Internacional és gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: ASSOCIACIÓ JUVENIL LA VIBRIA INTERCULTURAL

Plec de condicions tècniques:

<https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu/perfil-de-contractant> (copiar adreça al navegador)

#### **BaumannLab – Laboratori de creació jove**

Projecte de suport a la creació i producció centrat en les arts visuals i el pensament contemporani.

- Suport a la creació i producció artística: beques econòmiques, medialab i material de cessió, espais, sala d'exposicions, etc.
- Programa de formació: cursos, tallers i xerrades dirigides a joves creadors per a la seva professionalització artística, a joves que es volen acostar a les pràctiques artístiques contemporànies, i a professionals que treballen amb joves i entitats juvenils i d'educació en el lleure.
- Programa de difusió: presentacions i exposicions de processos de treball i de joves creadors.

#### **Bucs Baumann**

Projecte per al suport a músics i formacions musicals de joves que volen engegar el seu grup de música, i per donar suport a la seva professionalització.

- Cessió de bucs d'assaig musical equipats amb el material necessari per tocar.
- Programació de cursos d'iniciació musical.
- Realització d'activitats de difusió dels grups de música: assaigs oberts i bucs sessions.
- Informació, orientació i assessorament als grups de música.
- Organització del TAM! Festival de músics emergents, juntament amb la Casa de la Música i l'Associació Cultural Indirecte.

El servei de Bucs Baumann és gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: ASSOCIACIÓ CULTURAL INDIRECTE

Plec de condicions tècniques:

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_pscp/AppJava/notice.pscp?idDoc=24341726&reqCode=viewCn&c](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?idDoc=24341726&reqCode=viewCn&c) (copiar adreça al navegador)

## **Aquí pots**

Projecte que posa a disposició de joves artistes de la ciutat parets per realitzar les seves creacions d'una forma lliure i sense tutela.

## **Suport a l'associacionisme juvenil i d'educació en el lleure**

Eines i recursos per al suport i foment de l'associacionisme juvenil com a forma de participació activa en la societat.

- Atorgament de subvencions per a projectes d'entitats juvenils i d'educació en el lleure.
- Oferta de recursos i materials a les entitats (projectors, equips de so, etc.).
- Programació de cursos i tallers dins el Pla de Formació en el Lleure: cursos de monitors/ores i directors/ores en el lleure i Diada de Tècniques.
- Coordinació i suport a la realització dels Casals d'estiu de la ciutat conjuntament amb la Comissió de Casals d'estiu formada per entitats d'educació en el lleure de la ciutat.

## **4. PER A QUI HO FEM**

---

Entenem la joventut com un període d'assoliment de l'autonomia personal que oscil·la entre els 12 i els 35 anys.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS



<b>BAUMANN OFICINA JOVE – SERVEI D'INFORMACIÓ JUVENIL (SIJ)</b>	
<b>Oferir informació, orientació i assessorament als i les joves de Terrassa sobre aquells temes que poden ser del seu interès.</b>	
Oferirem un Servei d'Informació Juvenil (SIJ) de qualitat, amb coneixement i informació àmplia, actualitzada i contrastada, en tots els àmbits	Nombre total d'hores de formació, actualització i reciclatge superades pel personal informador, igual o superior a 50 h/any
Organitzarem un mínim de 15 xerrades/activitats per a joves l'any.	Nombre total d'activitats i xerrades programades l'any
<b>Orientar i assessorar les persones joves en l'àmbit de la formació.</b>	
Oferirem un servei d'assessorament d'estudis per a joves com a mínim 10 hores/setmana, a raó d'un mínim d'una hora per persona.	Nombre d'hores a la setmana que s'ofereix el servei d'assessorament d'estudis. Percentatge de joves que s'han atès, a raó d'una hora per persona.
<b>Donar suport acadèmic a les persones joves de Terrassa mitjançant recursos especialitzats.</b>	
Organitzarem la Mostra d'Ensenyament durant un mínim de 15 dies l'any.  Obtindrem una avaluació global de satisfacció de participació a la Mostra d'Ensenyament del professorat mínim d'un 7 sobre 10.	Nombre de dies l'any de programació de la Mostra d'Ensenyament. Mitjana d'avaluació global de l'activitat, igual o superior a 7.

<b>PUNT JOVE A L'INSTITUT (PIDCES)</b>	
<b>Acostar la informació i l'orientació als espais de referència de la població jove de Terrassa.</b>	
Intervindrem al 100% dels centres educatius públics de secundària de la ciutat mitjançant el Programa Punt Jove a l'Institut (PJI).	Percentatge de centres públics de secundària on es desenvolupa PJI durant l'any.

Organitzarem un mínim de 50 dinàmiques d'orientació l'any als centres de secundària.	Nombre total de dinàmiques d'orientació executades per PJI l'any.
<b>Fomentar la participació estudiantil dins i fora dels centres educatius.</b>	
Organitzarem les Jornades de Formació de Delegats i Delegades durant una setmana l'any amb un mínim de 200 participants i assegurant la participació almenys de 12 centres públics de secundària.	Nombre total de participants a la Formació de Delegats/ades l'any. Nombre total de centres de secundària que participen a la Formació de Delegats/ades.

<b>MOBILITAT INTERNACIONAL</b>	
<b>Promoure experiències de mobilitat internacional i de voluntariat local i internacional entre les persones joves de la ciutat.</b>	
Oferirem un servei d'assessorament juvenil en temes de mobilitat europea i internacional mínim 1 cop a la setmana.	Nombre de dies que s'ofereix el servei a la setmana.
Promourem la mobilitat a l'estranger almenys de 25 joves, per participar en projectes d'intercanvis europeus, Voluntariat Europeu o de Formacions socials internacionals.	Nombre total de joves de Terrassa i comarca que han participat en projectes europeus a l'estranger.
Programarem anualment un mínim de 5 xerrades/tallers sobre mobilitat europea.	Nombre total de xerrades/tallers sobre mobilitat internacional programades l'any.

<b>DISTRICTE JOVE</b>	
<b>Atendre les necessitats i interessos de la població jove de manera integral i integradora, des de l'àmbit de l'educació no formal i en el temps de lleure.</b>	
Arribarem a un mínim de 50 participants per espai juvenil per trimestre.	Nombre de joves participants en cadascun dels espais per trimestre.
<b>Desenvolupar el projecte sota el principi de descentralització i proximitat, adaptant-se a les realitats específiques de cada territori.</b>	
Realitzarem un mínim de 30 activitats diferents per trimestre als diferents espais juvenils que el projecte disposa als diferents districtes del municipi.	Nombre d'activitats trimestrals a cada espai juvenil.



<b>Responsabilitzar i implicar als i a les joves en l'organització d'activitats del programa.</b>	
Realitzarem un mínim de 10 activitats al trimestre organitzades pel jovent.	Nombre d'activitats organitzades pel jovent per trimestre.
<b>Fomentar el treball en xarxa, la coordinació i la cooperació entre els diferents agents socials territorials vinculats a la joventut.</b>	
Realitzarem un mínim de 20 reunions de coordinació per trimestre amb agents del territori.	Nombre de reunions de coordinació per trimestre.
<b>Identificar i fer el seguiment de grups d'intervenció en el medi obert, deixant constància escrita de totes les accions dutes a terme tant a nivell de grup com individual.</b>	
Realitzarem més de 20 prospeccions al medi obert cada trimestre.	Nombre de prospeccions realitzades per trimestre.
Realitzarem un mínim de 80 intervencions amb joves a medi obert cada trimestre.	Nombre d'intervencions amb joves a medi obert fruit de les prospeccions per trimestre.

### EN TRAJECTE - DISTRICTE JOVE

<b>Millorar les competències transversals i instrumentals de la població jove per preparar-la a la transició a la vida laboral i adulta.</b>	
Treballarem un mínim de 30 sessions l'any les competències transversals i instrumentals.	Nombre de sessions anuals segons tipologia: formatives, lúdiques, culturals i esportives.
<b>Afavorir el creixement personal, l'autoconeixement, l'assumpció de responsabilitats i la recerca de la seva vocació mitjançant el desenvolupament d'actituds i competències.</b>	
Realitzarem un mínim de 3 tutories individualitzades per jove l'any.	Nombre de tutories individuals realitzades amb cada jove anualment.
<b>Evitar la desvinculació de la gent jove del camp formatiu.</b>	
Aconseguirem com a mínim que el 50% de les persones participants del projecte es reincorpori al camp formatiu.	Percentatge de persones participants que es reincorporen a la formació reglada o no reglada.

### BAUMANNLAB

<b>Facilitar la formació i professionalització de joves creadors en pràctiques artístiques contemporànies.</b>
--

Convocarem un mínim de 4 convocatòries de beques diferents l'any.	Nombre de convocatòries de beques convocades l'any.
<b>Afavorir el desenvolupament de l'actitud crítica de la gent jove, a través de les pràctiques artístiques contemporànies.</b>	
Programarem un mínim de 6 formacions anuals adreçades a joves que tinguin un mínim de 10 participants.	Nombre de formacions anuals. Nombre de participants a les formacions.
Realitzarem un mínim de 6 exposicions anuals mostrant el treball dels projectes desenvolupats, bé de producció pròpia o bé becats en qualsevol de les convocatòries.	Nombre d'exposicions i presentacions programades.
<b>Fomentar la producció de creativitat col·lectiva a través de l'establiment d'una xarxa d'agents culturals.</b>	
Aconseguirem un mínim de 3 entitats col·laboradores l'any en algun dels projectes desenvolupats al BaumannLab.	Nombre d'entitats/institucions col·laboradores en projectes del BaumannLab.
Vetllarem perquè un mínim de 2 projectes desenvolupats es duguin a terme durant l'any amb la col·laboració d'altres projectes del servei.	Nombre de projectes realitzats.

<b>BUCS BAUMANN</b>	
<b>Proporcionar la cessió d'espais per a què les formacions musicals puguin assajar les seves creacions musicals.</b>	
Facilitarem la participació d'un mínim de 5 grups als quals cedirem els bucs almenys 2 hores la setmana.	Nombre de grups participants. Nombre d'hores / setmana que es cedeixen els bucs.
<b>Donar suport a grups de música emergents de Terrassa.</b>	
Organitzarem un mínim d'1 activitat de difusió dels grups de música de la ciutat i d'intercanvi i coneixement entre músics.	Nombre d'activitats de difusió de grups musicals de la ciutat l'any.
<b>Oferir recursos formatius al jovent de Terrassa interessat en el món de la música.</b>	
Programarem un mínim de 5 activitats formatives l'any.	Nombre d'activitats formatives programades l'any
<b>Promocionar els grups juvenils locals de música que siguin usuaris dels bucs d'assaig.</b>	

Organitzarem un mínim de 6 activitats de promoció i difusió dels grups de música dels Bucs Baumann.	Nombre d'activitats de promoció/difusió de grups dels Bucs Baumann l'any.
---	---

### AQUÍ POTS

#### **Fomentar l'expressió artística del grafiti de forma lliure i sense tutela però responsable**

Mantindrem a disposició de les persones joves un mínim de 17 espais i les 2 rieres per poder grafitar.

Nombre d'espais a disposició per a grafitar.  
Nombre de rieres per poder grafitar.

### SUPORT AL LLEURE I ASSOCIACIONISME – PLA DE FORMACIÓ

#### **Facilitar a la gent jove l'obtenció de la titulació exigida per la normativa vigent en lleure educatiu.**

Programarem anualment 3 cursos reglats de formació en l'àmbit de l'educació en el lleure.

Nombre de cursos de monitors/ores i/o directors/ores programats l'any.

#### **Donar suport a la formació en l'àmbit del lleure educatiu.**

Programarem anualment la jornada Diada de Tècniques amb un mínim de 6 tallers i almenys 120 participants en total.

Nombre de tallers de la Diada de Tècniques.  
Nombre de joves participants.

Programarem un mínim de 3 formacions especialitzades en l'àmbit del lleure amb almenys 75 participants en total.

Nombre de formacions especialitzades.  
Nombre de joves participants.

#### **Donar suport econòmic al Pla de Formació en el Lleure per incentivar l'obtenció de les titulacions reglades.**

Obrirem anualment 2 convocatòries de beques a la formació en l'àmbit del lleure.

Nombre de convocatòries anuals.

### CASALS D'ESTIU

#### **Donar suport a la realització dels Casals d'estiu per part de les entitats de lleure que formen part de la Comissió de Casals.**

Obrirem la convocatòria a participar a totes les entitats de lleure i constituïrem la Comissió de Casals.

Nombre d'entitats de lleure que s'incorporen a la Comissió.  
Percentatge d'entitats de lleure que s'incorporen a la Comissió sobre les entitats convocades.

Realitzarem com a mínim 20 casals d'estiu juntament amb les entitats de lleure que formen part de la Comissió de Casals amb un mínim de 1.500 places ofertades.	Nombre de casals organitzats. Nombre de places ofertades.
Oferirem un mínim del 5% del total de places de casal ofertades, a infants amb discapacitats..	Percentatge de places ofertades a infants amb algun tipus de discapacitat reconeguda.

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

Llei 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut (publicada en el Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya, núm 804/VIII, del 4 d'octubre de 2010).

El text d'aquesta Llei ha estat actualitzat a gener de 2012 i incorpora les modificacions en la Llei 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa (DOGC núm. 6035, de 30.12.2011).

## Règim econòmic

Taxes i preus públics:

La taxa per la cessió dels Bucs d'assaig musicals i els tallers del BaumannLab – Laboratori de creació jove queda regulada dins la Taxa per la utilització de les instal·lacions de Baumann Servei de Joventut. Veure Ordenança fiscal núm. 3.21 o en el seu efecte aquella que la pugui substituir.

El preu públic dels cursos i tallers del BaumannLab – Laboratori de creació jove queda regulat en el *Preu públic per a les inscripcions als cursos i formacions del Baumannlab*. Veure Ordenança general reguladora dels preus públics núm. 1.03, o en el seu efecte aquella que la pugui substituir.

## 8. DRETS I DEURES

---

### DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, sexe, 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, 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 de 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.
-