

CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ESTUDIS I OBSERVATORI DE LA CIUTAT

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:

1. QUI SÓM

Nom del servei : Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat
Àrea: Presidència
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Presidència
Responsable tècnic: Cap del Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat

2. ON SÓM

Adreça: Raval de Montserrat 14, 08221 Terrassa
Telèfon 937 397 000
Web <http://www.terrassa.cat/servei-estudis>
Correu electrònic servei.estudis@terrassa.cat
Horaris De 8:00 h a 15:00 h

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és donar suport a la presa de decisió en la definició de polítiques públiques per mitjà de l'aportació de coneixement sobre la ciutat i el seu context territorial i les activitats que se'n hi despleguen.

Més en concret, el servei:

1. Administra, desenvolupa i interpreta, de forma permanent, el sistema integrat d'informació sobre Terrassa i la seva àrea d'influència, i el contrast amb altres territoris.
2. Contribueix a la definició d'estratègies de desenvolupament coherent i factibles, i fomenta les accions de suport a les estructures locals.
3. Afavoreix la reflexió i l'acció de les col·lectivitats locals i dels agents econòmics i socials amb la finalitat d'obtenir el màxim concert possible en la definició de polítiques públiques.
4. Avalua els resultats i analitza l'impacte de les polítiques públiques locals i proposar mesures per a l'aplicació dels resultats de l'avaluació. Donar suport a la implantació d'eines essencials d'avaluació.
5. Forma el personal de l'organització municipal (i, si s'escau, d'agents econòmics i socials), en el camp de la gestió de la informació i el coneixement estratègics.

Serveis que oferim

1. Donem suport tècnic permanent sobre el tractament d'informació i indicadors continguts en el sistema integrat d'informació socioeconòmica.
2. Atenem de forma immediata les consultes puntuals sobre les dades contingudes en el sistema integrat d'informació.
3. Atenem les consultes sobre informació no continguda en el sistema en el termini màxim de dos dies.
4. Elaborem estudis, anàlisis d'impacte, avaluacions i enquestes que concloguin amb propostes operatives, per tal de garantir la seva utilitat.
5. Elaborem els estudis en el termini màxim de quatre mesos, per tal d'assegurar la seva aplicabilitat.
6. Publiquem periòdicament el contingut estadístic del sistema integrat d'informació mitjançant l'edició en paper i internet de l'Anuari Estadístic de Terrassa i l'Informe de Conjuntura de Terrassa, així com altres informes especialitzats tals com evolució del mercat de treball, evolució de l'atur, fitxes sectorials, flaixos estadístics de la ciutat.

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/servei-estudis>

Adreça electrònica: servei.estudis@terrassa.cat



Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen als serveis interns de l'Ajuntament de Terrassa, però també a les institucions locals, agents econòmics i socials i, en general, a tota la ciutadania

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
	
Atendre de forma immediata les consultes puntuals sobre les dades contingudes en el	Generació d'una base de dades sobre consultes puntuals. Indicador [I =

sistema integrat d'informació.	consultes ateses immediatament *100 / total de consultes sobre dades contingudes en el sistema integrat]
Atendre les consultes sobre informació no continguda en el sistema en el termini màxim de dos dies.	[I = consultes sobre informació no continguda en el sistema ateses en menys de 2 dies *100 / total de consultes sobre dades no contingudes en el sistema integrat]
Elaborar estudis que concloguin amb propostes operatives, per tal de garantir la seva utilitat.	I = Estudis conclosos amb propostes operatives *100 / total d'estudis
Elaborar els estudis en el termini màxim de 4 mesos, per tal d'assegurar la seva aplicabilitat.	I = Estudis conclosos en un màxim de 4 mesos *100 / total d'estudis
Publicar, periòdicament, el contingut estadístic del sistema integrat d'informació mitjançant l'edició en paper i internet de l'Anuari Estadístic de Terrassa i l'Informe de Conjuntura de Terrassa, així com altres informes especialitzats tals com evolució del mercat de treball, evolució de l'atur, fitxes sectorials, flaixos estadístics de la ciutat.	Llista d'estudis publicats [Memòria]
Incorporar al sistema d'informació tota aquella nova informació estadística que vagi apareixent sobre Terrassa i el seu context territorial.	Listat de nova informació estadística incorporada al sistema

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

- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.
- Llei 5/2016, del 23 de desembre, del Pla estadístic de Catalunya 2017-2020 i de modificació de la Llei 23/1998, d'estadística de Catalunya, d'aplicació de l'Anuari estadístic de Terrassa, inclòs en l'esmentat pla estadístic.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, 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 i les professionals encarregats i encarregades 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

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.