

# CARTA DE SERVEIS

---

## ACCESSIBILITAT A L'ESPAI PÚBLIC

---

*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 :	Oficina tècnica per a la promoció de l'accessibilitat
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Direcció de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat

## 2. ON SÓM

---

Adreça:	Pantà 20, 1a planta 
Telèfon:	937 397 000 - 4275
Web:	<a href="http://www.terrassa.cat/accessibilitat">http://www.terrassa.cat/accessibilitat</a>
Correu electrònic:	<a href="mailto:oficina.accessibilitat@terrassa.cat">oficina.accessibilitat@terrassa.cat</a>
Horaris:	hores convingudes

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

Avançar en l'accessibilitat universal a l'espai públic de la ciutat de Terrassa, entesa aquesta com a física, sensorial i cognitiva.

### Serveis que oferim

- Oferir informació, assessorament i orientació en accessibilitat universal en l'espai públic, mitjançant l'Oficina d'accessibilitat.
- Definir els criteris d'accessibilitat en els projectes de mobilitat, de millora de l'espai públic i dels equipaments municipals que executa l'Ajuntament.
- Atendre les peticions, demandes i reclamacions formulades per la ciutadania i entitats del tercer sector valorant les possibles solucions tècniques a aplicar.
- Promoure el *Pacte Terrassa per l'accessibilitat universal* conjuntament amb les entitats i associacions que formen part de la Comissió d'Accessibilitat.

### Atenció telemàtica

---

Web:	<a href="http://www.terrassa.cat/accessibilitat">http://www.terrassa.cat/accessibilitat</a>
Adreça electrònica:	<a href="mailto:oficina.accessibilitat@terrassa.cat">oficina.accessibilitat@terrassa.cat</a>
Horari:	L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any <a href="https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu/">https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu/</a>

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

---

- Ciutadania en general
- Persones amb capacitats diverses (discapacitat) \*
- Professionals de l'àmbit tècnic
- Institucions, entitats i associacions de la ciutat

\* 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.

#### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Atendre el 100% de les demandes ciutadanes, empreses o entitats en 5 dies laborables.	Mitjana de dies en contactar amb les persones sol·licitants.
Realitzar almenys 10 reunions anuals amb entitats del Pacte de Terrassa per l'accessibilitat universal.	Nombre de reunions realitzades
Aconseguir la participació d'un mínim del 80 % de les entitats convocades.	% d'entitats participants a les reunions
Definir els criteris d'accessibilitat en el 100% dels projectes de millora que ens siguin sol·licitats.	Nombre de revisions fetes sobre el total de projectes objecte de consulta.

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).
- 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**

---

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02258>
- 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>
- Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos.
- Código Técnico de la Edificación (CTE).

## **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, 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.

## **DRETS ESPECÍFICS**

- ✓ Convenció internacional del dret de les persones amb discapacitat  
<http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=12&pid=497>

## **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.