

CARTA DE SERVEIS

ACTES I OCUPACIÓ DE LA VIA PÚBLICA

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 : | Via Pública, Seguretat i Protecció Civil |
| Àrea: | Territori i Sostenibilitat |
| Responsable polític: | Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat |
| Responsable tècnic: | Cap del Departament de Tràmits de Via Pública |
| Línies de servei: | Direcció del Servei de Via Pública Seguretat i Protecció Civil |

2. ON SÓM

| | |
|--------------------|---|
| Adreça | Av. Glòries Catalanes, 3  |
| Telèfon: | 937 397 000 |
| Web: | http://www.terrassa.cat/via-publica |
| Correu electrònic: | via.publica@terrassa.cat |
| Horaris (Oficines) | Atenció presencial de dilluns a divendres, de 9:00h a 14:00h Atenció telefònica de dilluns a divendres, de 9:00h a 14:00h Seu electrònica: 24 hores, 365 dies l'any |

3. QUÈ FEM

Missió

Garantir la qualitat de l'ús de l'espai públic, facilitant que la ciutadania pugui utilitzar-lo de forma equitativa, i fomentar l'ús responsable de l'espai públic.

Serveis que oferim

Actes a la via pública:

- Orientar i assessorar a la ciutadania en general, així com a entitats, en qüestions relatives a la realització d'activitats a la via pública. (Festes majors, festes tradicionals, fires, etc).
- Tramitar els expedients de sol·licitud d'autorització de l'ús de l'espai públic.
- Realitzar el control i la inspecció de les activitats que es realitzen a la via pública.
- Tramitar els expedients d'incompliment de les Ordenances Municipals relatives a l'ús de la Via Pública.
- Fomentar l'ús responsable de l'espai públic i dels seus elements, preservant la seva integritat.

Ocupació de la via pública:

- Tramitar els expedients de sol·licitud d'autorització d'ocupació de la via pública:
- Instal·lació de terrasses de bar i el seu mobiliari.
- Instal·lació de contenidors metàl·lics o sacs de runa, tanques i bastides.
- Talls parcials o totals de carrer per a la càrrega i descàrrega de materials i similars (obres, mudances,...).
- Venda no sedentària (fires, festivitats, mercats, etc).
- Instal·lació d'elements i atraccions per activitats recreatives.
- Realització de rases a la via pública.
- Instal·lació d'elements o suports publicitaris.
- Realitzar el control i la inspecció de les ocupacions de la via pública.
- Tramitar els expedients d'incompliment de les Ordenances Municipals relatives a l'ocupació de la Via Pública.

4. PER A QUI HO FEM

Ens adrecem a la ciutadania en general, entitats, empreses i professionals de diversos àmbits.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

| Ens comprometem a: | Com ho mesurarem |
|--|---|
| Atendre al 100% de les consultes sobre la realització d'actes a la via pública. | Nombre de consultes ateses sobre el total de peticions. |
| En un 95% dels casos, respondre a les consultes rebudes en un termini màxim de 15 dies des de la presentació de la mateixa. | Dies transcorreguts entre la presentació de la consulta i l'emissió de la resposta. |
| En un 95% de les ocasions, tramitar informes tècnics en un termini màxim de 15 dies des de la presentació de la sol·licitud. | Dies transcorreguts entre la presentació de la sol·licitud i l'emissió de l'informe tècnic. |
| En un 95 % dels casos, tramitar l'autorització abans de la celebració de l'acte. | Dies transcorreguts entre la presentació de la sol·licitud i l'emissió de l'autorització. |
| Tramitar les sol·licituds de terrasses de bar en un 80% dels casos en un termini | Temps transcorregut entre la presentació de la sol·licitud i l'autorització. |

| | |
|--|---|
| màxim d'un mes. | |
| Realitzar el 100% de les inspeccions de terrasses de bar en casos de reclamacions. | Percentatge d'inspeccions realitzades sobre el total de reclamacions. |

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

Normativa específica

- Ordenança de Bases de convivència democràtica a la ciutat.
- Decret núm. 1719/1996, de 10 de maig, regulador de les activitats firals a la ciutat de Terrassa.
- Ordenança de la venda no sedentària als mercadals de Terrassa.
- Ordenança municipal reguladora de la circulació de persones i vehicles en les vies urbanes.

- Ordenança municipal reguladora de la parada, estacionament i la retirada de vehicles i de béns mobles.
- Ordenança municipal reguladora de les activitats i instal·lacions publicitàries.
- Ordenança reguladora de les autoritzacions de terrasses de bar i el seu mobiliari.
- Reglament municipal regulador de la col·locació, el dipòsit i la retirada de contenidors de terres.

Règim econòmic

- OF núm.3.11 - Taxa per a l'aprofitament del sòl, vol i subsòl de la via pública
- OF núm.3.17 - Taxa per ocupació de les zones d'estacionament amb horari limitat

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, especialment les convocatòries i citacions.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics i les instal·lacions.
- ✓ 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. Aportar la documentació requerida per a la participació en les actuacions demandades.

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.