

CARTA DE SERVEIS

APARCAMENT 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 :	EGARVIA, SA / MOBILITAT URBANA
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Gerència d'EGARVIA, SA./Direcció del Servei de Mobilitat
Línies de servei: Mobilitat	Zona blava, aparcaments soterranis i reserves/Servei de Mobilitat

2. ON SÓM

Servei de Mobilitat

Adreça	Av de les Glòries Catalanes, 3 08223 
Telèfon	937 397 000
Correu electrònic	mobilitat@terrassa.cat
Twitter	@trsmobilitat
Horari d'atenció al públic	de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores.

EGARVIA, SA

Adreça	Sant Sebastià, 271 – 273 
Telèfon	937 842 711
Web	http://egarvia.terrassa.cat/
Correu electrònic	Egarvia@terrassa.cat / Facilpk@terrassa.cat
Horaris:	
Atenció al públic	

- De dilluns a divendres 9 fins les 13 h. (oficina)

Servei de Grua Municipal i zona blava:

- Atenció al públic 24 hores del dia durant tot l'any.

APARCAMENTS SOTERRATS

Correu electrònic	Facilpk@terrassa.cat
Telèfon	937 880 106

Aparcaments soterrats gestionats per Fàcilpk

- Aparcament de l'Avinguda de Barcelona. Avinguda de Barcelona 265.
- Aparcament de la Plaça de Lluís Companys. Plaça Lluís Companys, 1.

- Aparcament de la Plaça del Progrés Plaça del Progrés, 1.
- Aparcament del Carrer de Sant Leopold. Carrer de Sant Leopold, 33.
- Aparcament de la Plaça del 1r de Maig. Plaça del 1r de Maig,1.
- Aparcament del Vapor Universitari. Carrer Menéndez y Pelayo, 41.

3. QUÈ FEM

Missió

Col·laborar en l'ordenació de l'espai urbà, millorant la mobilitat, l'accessibilitat i la seguretat a l'àmbit de la via pública de la nostra ciutat, així com fomentar i controlar la mobilitat i la rotació dels vehicles estacionats en zones d'influència comercial i d'interès sociocultural.

Serveis que oferim

- Regular l'aparcament, tant en calçada com soterrani per tal de facilitar la mobilitat a la ciutat.
- Establir les diferents modalitats de reserves d'aparcament:
 - zones de càrrega i descàrrega
 - entrada i sortida d'escoles
 - places d'aparcament per a persones amb discapacitat
 - àrees express
 - altres reserves específiques
- Gestionar la xarxa pública d'aparcaments regulats (zones blaves). Rotació de curta durada.
- Gestionar la xarxa pública d'aparcaments soterranis.
- Retirar els vehicles que dificulten i obstaculitzen la circulació de vehicles i vianants mitjançant el servei de Grua Municipal.

4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Restablir el funcionament dels parquímetres fora de servei abans de 24h	Hores emprades en la resolució de la incidència des de la seva notificació.

en el 95% dels casos.	
Donar resposta a les incidències que puguin afectar als usuaris de la zona blava, com la no devolució de la targeta de crèdit o avaria de no lliurament del tiquet, en temps màxim de 25 minuts.	Nombre d'incidències i temps de resposta.
Resoldre en un termini de 24 hores les incidències del sistema de gestió dels aparcaments (sistema pagament per mòbil) que puguin afectar al normal funcionament dels mateixos.	Hores emprades en la resolució de la incidència des de la seva notificació.
Gestionar altes i baixes d'abonaments als aparcaments soterrats en el moment de la sol·licitud.	Nombre de sol·licituds presentades i temps de resposta.
Atendre els requeriments del Servei de grua en un temps màxim de 25 minuts durant les 24 hores.	Nombre de requeriments i temps de resposta al Servei.

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

Normativa específica

- Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.
- Ordenança municipal reguladora de la parada, estacionament i la retirada de vehicles i de bens mobles de la via pública.
- Ordenança fiscal número 3.6 - Taxa per la retirada de vehicles i béns mobles de la via pública.
- Ordenança fiscal número 3.11 - Taxa per a l'aprofitament del sòl, vol i subsòl de la via pública.
- Ordenança fiscal número 3.17 -Taxa per ocupació de les zones d'estacionament regulat.

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.