

CARTA DE SERVEIS

FOMENT DE L'ÚS DE LA BICICLETA A TERRASSA

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 :	Mobilitat Urbana
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Direcció del Servei de Mobilitat
Línies de servei:	Servei de Mobilitat

2. ON SÓM

Adreça	Avinguda de les Glòries Catalanes, 3 08223 
Telèfon:	937 397 000
Correu electrònic:	mobilitat@terrassa.cat
Pàgina web:	http://www.terrassa.cat/transports
Twitter:	@trsmobilitat
Horaris d'atenció al públic	De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores

3. QUÈ FEM

Missió

Fomentar l'ús de la bicicleta a la nostra ciutat, promovent la mobilitat activa i sostenible com alternativa al vehicle privat, en desplaçaments diaris i de lleure.

Serveis que oferim

- Planificar i dissenyar els itineraris per als desplaçaments en bicicleta a la ciutat.
- Dotar a la ciutat de les infraestructures necessàries per circular en bicicleta:
 - Carrils bici
 - Carrils de cohabitació
 - Espais d'aparcament per a bicicletes a la via pública
 - Aparcaments de bicicletes a la via pública i en punts estratègics de la ciutat (estacions de tren, equipaments esportius, educatius, biblioteques, aparcaments soterrats municipals, etc).

- Realitzar el manteniment de les infraestructures destinades a l'ús de la bicicleta.
- Desenvolupar les accions contingudes al Pla de la bici i al Pla de Mobilitat vigent.
- Dur a terme campanyes i activitats per incentivar l'ús de la bicicleta entre la ciutadania.
- Editar i difondre la Guia de la Bicicleta.
- Impulsar l'ús del Biciregistre entre els usuaris de la bicicleta.

www.biciregistro.es <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=7867>

4. PER A QUI HO FEM

La ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Respondre a les consultes, suggeriments i queixes rebudes sobre el aspectes relacionats amb la bicicleta en un termini no superior a 3 setmanes des del dia de la recepció.	Temps de resposta a les consultes, suggeriments i o queixes.
Realitzar la formació del programa "Ambicia't a l'Institut" a un mínim de 500 alumnes cada any	Nombre d'alumnes formats
Editar la guia de la bici cada dos anys com a mínim	Sí/No
Instal·lació d'aparcaments per a bicicletes a la Via Pública	% d'increment d'aparcaments per a bicicletes respecte a l'any anterior.
Implantació de Zones 30 per pacificar la xarxa viària i millorar la circulació de bicicletes per la calçada	% de barris amb zones 30 respecte a l'any anterior

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

- Reglament general de vehicles
- Ordenança municipal reguladora de la circulació de persones i vehicles en les vies urbanes
- Reial decret 1428/2003, de 21 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament general de circulació
- Pla de Mobilitat Urbana de Terrassa 2016-2021.

El servei és gratuït

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.