

CARTA DE SERVEIS

MANTENIMENT DE 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 :	Obres i Manteniment de l'Espai Públic/Mobilitat Urbana
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Regidoria delegada de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis d'Obres i Manteniment de l'Espai Públic/Direcció del Servei de Mobilitat
Línies de servei:	Manteniment de l'espai públic

2. ON SÓM

Servei de Gestió de l'Espai públic

Adreça:	Carrer de la igualtat, 52 08222 Terrassa 
Telèfon:	937 363 460
Web:	https://www.terrassa.cat/obres
Correu electrònic:	gestio.espai.public@terrassa.cat
Horaris:	Atenció presencial: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h. Atenció telefònica: de dilluns a divendres de 8.00 a 14.00 h.

Servei de Mobilitat

Adreça:	Avinguda de les Glòries Catalanes, 3 08223 Terrassa 
Telèfon:	93 739 70 00
Correu electrònic:	mobilitat@terrassa.cat
Twitter:	@trsmobilitat
Horaris:	Atenció presencial: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

3. QUÈ FEM

Missió

Gestionar el manteniment de l'espai públic de la ciutat, mitjançant accions preventives i correctives que garanteixin el bon estat dels elements que l'integren, i així disposar d'un espai públic obert al gaudi de tota la ciutadania, amb garanties d'accessibilitat, funcionalitat i seguretat.

Serveis que oferim

- Manteniment i conservació de les voreres i l'asfalt dels carrers de la ciutat.

- Manteniment i conservació de la senyalització vertical (semàfors i senyals), horitzontal i de pilones i altres elements d'ordenació del trànsit de vehicles i vianants.
- Manteniment i conservació de l'enllumenat públic de la ciutat.
- Manteniment i conservació de la xarxa de clavegueram.
- Instal·lació, conservació, reparació i/o substitució de mobiliari urbà: bancs, papereres, baranes, elements d'exercicis bio-saludables, elements d'exercicis esportius, etc.
- Instal·lació, manteniment i conservació de les zones de jocs infantils.
- Manteniment i conservació dels parcs, places i altres zones verdes de la ciutat: neteja, buidat de papereres, sega de la gespa, reg, etc.
- Manteniment de l'arbrat de la ciutat: reg, esporga, tractaments fitosanitaris, etc.
- Manteniment i conservació de les fonts públiques, ornamentals i d'aigua de boca, de la ciutat.
- Manteniment i conservació de les zones de lliure circulació de gossos de la ciutat.
- Actuacions a la via pública en casos d'urgència i emergències.

Atenció telemàtica

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

Tramitació on-line: <https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu>

<https://www.terrassa.cat/cuidemterrassa/>

L'idCat Mòbil us permet fer tràmits que necessiten signatura electrònica des de qualsevol dispositiu: mòbil, ordinador o tauleta. Amb aquest sistema podreu signar i tramitar més del 90% dels tràmits disponibles a la Seu Electrònica de forma ràpida i senzilla.

Us podeu donar d'alta a l'idCAT mòbil directament per internet <https://idcatmobil.seu.cat/> o bé presencialment a qualsevol de les oficines d'atenció ciutadana (OAC)

AJUDEU-NOS A CUIDAR LA CIUTAT



App Cuidem Terrassa:

Avisar d'una incidència mitjançant el canal de comunicació per avisar d'incidències en el manteniment d'elements urbans: bancs, pilons, fonts, jocs infantils, hidrants, contenidors, zones verdes, senyalització viària, semàfors, mobles abandonats, etc. Fer el seguiment d'una incidència presentada anteriorment.

Altres telèfons d'atenció:

900 131 326. Telèfon d'atenció ciutadana les 24 hores per informar d'avaries en l'enllumenat públic.

4. PER A QUI HO FEM

- Ciutadania en general

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Integrarem els serveis dins del sistema únic per a la gestió del manteniment de l'espai públic (Cuidem Terrassa).	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'incidències gestionades a través del sistema únic.
Atendrem les consultes sobre peticions d'informació relatives al manteniment de l'espai públic, així com donar resposta a les queixes i suggeriments, amb rapidesa.	<ul style="list-style-type: none">• Termini mig de resposta (< 15 dies).• % de peticions i/o incidències contestades respecte les sol·licituds (mínim 80%).
Informarem per mitjà del web municipal de les principals actuacions que estem realitzant en l'espai públic.	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'actuacions publicades al web municipal.
Mantindrem en condicions òptimes de seguretat i ús els elements presents a l'espai públic (mobiliari urbà, arbrat, asfalt o voreres, clavegueram, etc).	<ul style="list-style-type: none">• Retirar o assegurar en 24 hores els elements, en els casos de desperfectes greus.
Resoldrem dins l'any el 75 % de les incidències rebudes sobre manteniment de l'espai urbà.	<ul style="list-style-type: none">• % d'incidències resoltes dintre de l'any
Netejarem diàriament les àrees de lliure circulació de gossos. Desodoritzarem i desinfectarem trimestralment les àrees de lliure circulació de gossos.	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de neteja de cada àrea.• Nombre de tractaments de desodorització i desinfecció fets per cada àrea.
Realitzarem una inspecció visual diària de cadascuna de les zones de joc infantil. Realitzarem una revisió funcional un cop al mes de cadascuna de les zones de joc infantil.	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'inspeccions visuals diàries fetes per cada zona.• Nombre de revisions funcionals mensuals fetes per cada zona.
Un cop s'hagi produït la integració del Servei amb el sistema únic de gestió del manteniment de l'espai públic (GMAO) i la implantació del projecte Terrassa Energia Intel·ligent, es procedirà a redefinir el conjunt de compromisos i indicadors que recull aquesta Carta.	

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

Els serveis que fem són gratuïts.

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.

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.