

CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE CIUTADANIA

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:	Servei de Ciutadania
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Regidoria de Ciutadania
Responsable tècnic:	Cap de Ciutadania

2. ON SÓM

Adreça:	Ctra. de Montcada, 596 - 08223 (Edifici Glòries) 
Telèfon:	937 315 982
Web:	www.terrassa.cat/ca/ciutadania
Correu electrònic:	ciutadania@terrassa.cat
Horaris:	de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei de Ciutadania de l'Ajuntament de Terrassa s'encarrega:

- D'oferir serveis d'acollida, informació i assessorament adreçats a persones estrangeres que viuen a la ciutat.
- De desenvolupar accions per fer de Terrassa un espai de convivència i de relació igualitària reconeixent i valorant la diversitat, fomentant el coneixement mutu i la interacció positiva entre persones de diferents orígens.
- De transversalitzar la perspectiva intercultural a les polítiques públiques municipals, amb la voluntat que l'origen, la nacionalitat, l'ètnia, la cultura i la religió no suposin risc d'exclusió o discriminació.
- De treballar per detectar i abordar situacions discriminatòries per motius d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura i religió amb la finalitat de prevenir i sensibilitzar sobre racisme a la ciutat.

Serveis que oferim

Servei de Primera Acollida adreçat a persones estrangeres migrades residents a Terrassa

El Servei de Primera Acollida és un conjunt d'accions i recursos que responen a les necessitats inicials de formació i informació adreçat a les persones estrangeres migrades

residents a la ciutat. Inclou la formació i la certificació d'uns coneixements mínims per facilitar el viure i treballar a Catalunya.

Consta de tres mòduls formatius:

- Mòdul A: Competències lingüístiques bàsiques en llengua catalana.
- Mòdul B: Coneixements laborals.
- Mòdul C: Coneixements de la societat catalana i el seu marc jurídic.

L'aprofitament dels tres mòduls formatius, dona accés al Certificat de Primera Acollida, un document amb eficàcia jurídica i valor probatori que és d'utilitat en els processos d'estrangeria d'arrelament social i d'esforç d'integració social.

Elaboració de les propostes dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya i assessorament en tràmits d'estrangeria

Es realitzen les propostes d'informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya i s'ofereix assessorament jurídic gratuït en matèria d'estrangeria. Les propostes de tràmit que es realitzen són els següents:

- INFO 01: Adequació de l'habitatge per al reagrupament familiar.
- INFO 02: Grau d'integració social per a l'arrelament social a Catalunya.
- INFO 03: Esforç d'integració per a la renovació o modificació de la residència temporal.
- INFO 04: Adequació de l'habitatge per a la renovació de residència per reagrupament familiar.

Projectes interculturals

Es desenvolupen diferents projectes i accions adreçades a fomentar la interculturalitat com a model de convivència entre els veïns i veïnes de Terrassa.

Transversalització de la perspectiva de la diversitat d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura i religió en les polítiques públiques municipals

Es desenvolupen diferents plans i accions de sensibilització i capacitatció per tal que els i les professionals dels serveis municipals tinguin en compte la perspectiva de la diversitat en el desenvolupament dels seus serveis i projectes, amb la voluntat de reduir el risc de discriminació o desigualtat.

Abordatge i prevenció del racisme a la ciutat

Es porten a terme un seguit d'accions per detectar, abordar i prevenir situacions racistes a la ciutat amb la voluntat de fomentar la igualtat i la no discriminació, amb especial atenció als aspectes relacionats amb l'origen, la nacionalitat, l'ètnia, la cultural i la religió.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Taula d'entitats per a la gestió del Ramadà

Aquesta Taula està formada majoritàriament per entitats culturals que professen la religió musulmana. L'objectiu d'aquesta Taula és la gestió de la festivitat del ramadà, i teixir ponts

de diàleg i de coneixement mutu fer conèixer aquesta festivitat entre la població de la ciutat.

Taula per a la prevenció i l'abordatge del racisme

Aquesta Taula està formada per diverses entitats vinculades al Servei de Ciutadania. L'inici del treball d'aquesta Taula està vinculat al conveni amb l'entitat SOS Racisme i l'objectiu de la mateixa és poder treballar de manera comunitària per tal prevenir i abordar el racisme a la nostra ciutat.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis i projectes del Servei de Ciutadania s'adrecen a tots els veïns i veïnes de Terrassa.

El Servei de Primera Acollida, la gestió i l'assessorament dels tràmits d'estrangeria s'ofereixen a la població amb nacionalitat estrangera resident a la ciutat.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA	
Fomentar l'autonomia i la igualtat d'oportunitats en les necessitats inicials de formació i informació de les persones estrangeres migrades residents a Terrassa.	
Tramitarem el 100% de les sol·licituds d'accés al Servei de Primera Acollida.	% de les sol·licituds tramitades
Garantirem l'accés als mòduls formatius del Servei de Primera Acollida a un mínim del 85% de les persones sol·licitants, en un termini de 3 mesos.	% de les sol·licituds aprovades en el termini establert
Valorarem el grau de satisfacció pel servei rebut per part de les persones participants. Volem obtenir una valoració mínima de 8 sobre 10.	Mitjana del grau de satisfacció de les persones participants
GESTIÓ I ASSESSORAMENT SOBRE ELS TRÀMITS D'ESTRANGERIA	
Realitzar les propostes d'informes vinculats a la llei d'estrangeria i que són competència de la Generalitat de Catalunya.	
Tramitarem el 100% de les sol·licituds registrades a l'Ajuntament sobre la realització de propostes d'informe vinculats a la llei d'estrangeria, i enviarem la documentació a la Generalitat de Catalunya en un màxim de 30 dies hàbils.	% de les sol·licituds tramitades en el termini establert
Oferirem sessions d'assessorament grupal sobre els tràmits d'estrangeria	Nombre de sessions d'assessorament grupal realitzades

gestionats pel Servei de Ciutadania. Realitzarem un mínim de 9 sessions anuals.	
Oferirem informació actualitzada sobre els tràmits d'estrangeria gestionats pel Servei de Ciutadania, i incorporarem aquesta informació a la pàgina web municipal en un termini màxim de 30 dies naturals comptadors des de la data de publicació oficial.	Publicació de la informació actualitzada sobre tràmits d'estrangeria al web en el termini establert (Sí/ No)
FOMENT DE LA INTERCULTURALITAT	
Oferir accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura i religió a centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits.	
Donarem resposta al 100% de les sol·licituds de formacions i assessoraments sobre interculturalitat, realitzades per centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits, en un termini de 15 dies hàbils.	% de les sol·licituds respostes en el termini establert
Organitzarem activitats i espais de sensibilització i difusió dels principis de la interculturalitat, en espais d'ús públic i oberts a la ciutadania. Realitzarem un mínim de 8 activitats i espais anuals de sensibilització intercultural.	Nombre d'activitats i espais de sensibilització intercultural
Valorarem el grau de satisfacció per part les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització intercultural. Volem obtenir una valoració mínima de 7 sobre 10.	Mitjana del grau de satisfacció de les persones participants
BORDATGE I PREVENCIÓ DE RACISME A LA CIUTAT	
Detectar situacions de racisme per atendre les persones que han estat víctimes, desenvolupar mesures de prevenció i fomentar la sensibilització i la corresponsabilitat ciutadana contra el racisme.	
Atendrem el 100% de les sol·licituds del Servei d'atenció i denúncia per a persones víctimes de racisme, en un termini de 30 dies hàbils.	% de les sol·licituds respostes en el termini establert

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

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (BOE núm. 10, de 12/01/2000).
- Llei orgànica 13/2003, de 20 de novembre, de reforma de la llei orgànica 4/2000, i d'altres (BOE núm. 279, de 21/11/2003).
- Real Decret 2393/2004, de 30 de desembre, sobre reglament d'execució de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (BOE núm. 6, de 7/01/2005. Art. 45).
- Real Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel que s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, reformada per la Llei orgànica 2/2009.

- Instrucció SIMC/TSF/1/2017, per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya.
- Decret 264/2016, de 21 de juny, de la Comissió Mixta Paritària Generalitat - Ens Locals en matèria d'immigració estrangera, apatridia, protecció internacional i retorn.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Llei orgànica 7/1980, de 5 de juliol, de llibertat religiosa.
- Llei 16/2009, de 22 de juliol, dels centres de culte.
- Decret 94/2010, de 20 de juliol, de desplegament de la Llei 16/2009, de 22 de juliol, dels centres de culte.

Règim econòmic

Taxa per l'elaboració de l'Informe de disponibilitat i adequació de l'habitatge per a procediments de reagrupament i renovació del permís de residència (art.6.1.11 de l'Ordenança Fiscal 3.1 Taxa per l'administració de documents i prestació de serveis administratius).

<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426236707.pdf?iddoc=426236707&idrel=008466>

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.