

# CARTA DE SERVEIS

---

## QUALITAT DEMOCRÀTICA

---

*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:	Qualitat Democràtica
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Regidoria de Qualitat Democràtica
Responsable tècnic:	Cap Tècnica de Qualitat Democràtica

## 2. ON SÓM

---

Adreça:	C. Unió, 36, 1 pis - 08221
Telèfon:	937 397 000
Web:	<a href="http://www.terrassa.cat/qualitat-democratica">http://www.terrassa.cat/qualitat-democratica</a> <a href="http://www.terrassa.cat/puntvoluntariat">http://www.terrassa.cat/puntvoluntariat</a>
Correu electrònic:	<a href="mailto:qualitatdemocratica@terrassa.cat">qualitatdemocratica@terrassa.cat</a> <a href="mailto:puntvoluntariat@terrassa.cat">puntvoluntariat@terrassa.cat</a>

Horari: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

Horari presencial Punt del Voluntariat: els dimarts i dijous de 10 a 13 h, i els dimecres de 17 a 19 h. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu.

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

El Servei de Qualitat Democràtica s'encarrega:

- De facilitar la participació ciutadana en la presa de decisions del govern municipal mitjançant processos i altres mecanismes de participació per construir polítiques públiques de manera més col·laborativa.
- D'afavorir el desenvolupament de les associacions de la ciutat, oferint serveis i recursos adequats a les seves necessitats i treballar per la seva promoció com agents necessaris per al desenvolupament i manteniment de la participació ciutadana i la xarxa comunitària.

### Serveis que oferim

- Promoure i gestionar mecanismes de participació presencial i online, divulgació, sensibilització i formació perquè la ciutadania participi i contribueixi a millorar les polítiques públiques.

- Donar informació i assessorament al personal tècnic per incorporar la participació en aquells assumptes que generen interès o inquietud per la ciutadania.
- Oferir informació, assessorament, orientació i gestió a entitats i col·lectius de la ciutat sobre normativa reguladora, subvencions, formació específica, cessió d'infraestructures, recerca de la situació actual i suport a projectes comunitaris.
- Informar, assessorar i orientar tant la ciutadania com a les entitats en el àmbit del voluntariat així com donar suport, reconèixer i posar en valor la tasca que realitzen entorn al voluntariat.
- Registrar les entitats en el Registre Municipal d'Entitats i Associacions Ciutadanes (RMEAC) i informar de la tramitació d'altres registres oficials. Així mateix, registrar la ciutadania i els col·lectius sense personalitat jurídica en el Registre Municipal de Participació Ciutadana, recollint la seva voluntat en participar i formar part del diferents mecanismes i òrgans de participació.

## ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

### Taula d'Entitats del Voluntariat

La Taula d'entitats del Voluntariat és un òrgan obert de participació, la principal funció del qual és donar suport i visibilitat al treball de la ciutadania i de les entitats que actuen en l'àmbit del voluntariat, així com col·laborar en els principals eixos, projectes i campanyes del Punt del Voluntariat de Terrassa. <https://www.terrassa.cat/taula-d-entitats-del-voluntariat>

### Comissió d'Impuls i Seguiment del Reglament de Participació Ciutadana

Està definida a la Disposició addicional segona del Reglament de Participació Ciutadana. La Comissió impulsa les accions previstes en el Reglament i revisa els aspectes que cal millorar o modificar; així com detecta les mancances i proposarà accions per millorar les polítiques de participació de la ciutat.

### Atenció telemàtica

---

Web <http://www.terrassa.cat/qualitat-democratica>

Adreça electrònica [qualitatdemocratica@terrassa.cat](mailto:qualitatdemocratica@terrassa.cat)


Tràmits: Els tràmits del servei es poden fer des de la seu electrònica (<https://aoberta.terrassa.cat>) o de forma presencial; en alguns casos telefònicament per Tràmits per Telèfon.

## 4. PER A QUI HO FEM

---

Els serveis que oferim s'adrecen a la ciutadana en general, a les entitats sense ànim de lucre i col·lectius de la ciutat.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
	
<b>Difondre, promoure, facilitar la informació dels processos i mecanismes de participació ciutadana a les entitats i als ciutadans i ciutadanes.</b>	
Reforçarem, amb 3 accions, la difusió dels mecanismes i processos de participació que es duguin a terme des de l'Ajuntament.	Nombre d'accions realitzades
Impulsarem 3 accions de suport i capacitat de la ciutadania per facilitar la seva implicació en els mecanismes i per a fomentar la seva implicació en els processos participatius.	Nombre d'accions realitzades
Atendrem totes les consultes d'informació i assessorament relatives a la tramitació per sol·licitar les intervencions ciutadanes al Ple i a les Comissions Informatives, en el termini màxim de 3 dies hàbils.	% de resposta a les consultes realitzades en el termini establert
<b>Facilitar la participació digital i la informació dels processos i òrgans de participació de la ciutat a través de la Plataforma Participa a Terrassa.</b>	
Publicarem tots els processos participatius que es duguin a terme des de l'Ajuntament al portal <i>Participa a Terrassa</i> .	% de publicació dels processos participatius que es duen a terme a l'Ajuntament
Gestionarem les incidències o consultes relacionades amb la plataforma <i>Participa a Terrassa</i> en un termini màxim de 3 dies hàbils.	Temps mig de resposta en la gestió de consultes i incidències
<b>Oferir recursos i mitjans necessaris a les entitats per enfortir la seva tasca, la seva projecció i la relació amb l'administració i la ciutadania.</b>	
Atendrem totes les sol·licituds d'informació i assessorament realitzades per les entitats en un termini màxim 5 dies laborals.	% de resposta a les consultes realitzades en el termini establert
Oferirem un servei d'atenció personalitzat a les entitats de nova creació inscrites al RMEAC. Oferirem cita prèvia per atendre totes les sol·licituds d'orientació i informació dels diferents tràmits, serveis i recursos que ofereix l'Ajuntament en un termini màxim de 10 dies.	% de resposta a les sol·licituds en el termini establert

Donarem resposta al 95% de les sol·licituds d'altres, modificacions o baixes de les entitats a l'RMEAC en el termini màxim de 15 dies a partir de la data de presentació de la instància.	% de resposta a les sol·licituds en el termini establert
Realitzarem com a mínim un cicle d'accions formatives adreçat a les necessitats de les entitats sense ànim de lucre.	Cicle d'accions formatives (Sí/ No)
<b>Informar, assessorar, orientar i gestionar sobre temes de voluntariat a través del Punt del Voluntariat.</b>	
Atendrem el 95% de les sol·licituds d'informació i assessorament en el termini màxim de 5 dies laborals.	% de resposta a les consultes realitzades en el termini establert
Realitzarem com a mínim 2 cursos de formació al llarg de l'any adreçats al voluntariat i a les entitats del voluntariat.	Nombre de cursos realitzats
Organitzarem com a mínim 5 reunions de la Taula d'entitats del Voluntariat durant l'any.	Nombre de reunions
Realitzarem com a mínim 2 accions de promoció del voluntariat durant l'any.	Nombre d'accions realitzades
<b>Promoure accions de participació ciutadana a la comunitat a través del Banc del Temps.</b>	
Donarem resposta al 95% de sol·licituds d'inscripció i proposarem cita personalitzada en un termini màxim de 7 dies.	% de resposta a les sol·licituds Mitjana de temps de resposta per la cita
Realitzarem com a mínim 2 trobades de socis i sòcies durant l'any.	Nombre de trobades realitzades

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

Podem fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggestiments. 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**

- Reglament de Participació Ciutadana, del 21 de juliol de 2016 i entrada en vigor el 9 de setembre de 2016.
- Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.

### **Règim econòmic**

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic.

Els serveis 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, 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.