

CARTA DE SERVEIS

SOLIDARITAT I COOPERACIÓ INTERNACIONAL

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:	Solidaritat i Cooperació Internacional
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Regidoria de Solidaritat i Cooperació Internacional
Responsable tècnic:	Cap de Solidaritat i Cooperació Internacional

2. ON SÓM

Adreça:	Pl. de Freixa i Argemí, 11 - 08224 Terrassa 
Telèfon:	937 397 035 937 397 000
Web:	www.terrassa.cat/solidaritat
Correu electrònic:	solidaritat@terrassa.cat
Twitter:	@Solidaritat_Int
Horaris:	de dilluns a divendres de 9 a 15 h. (durant tot l'any)

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei de Solidaritat i Cooperació Internacional, a través de la gestió de l'1% dels ingressos directes de l'Ajuntament, contribueix al desenvolupament humà i sostenible ens els països del Sud, alhora que promou el coneixement de les desigualtats del món entre la ciutadania terrassenca.

Serveis que oferim

- Gestionar la convocatòria anual de subvencions per a projectes de cooperació al desenvolupament realitzats per entitats.
- Gestionar la convocatòria anual de subvencions per a accions de sensibilització a la ciutat realitzats per entitats.
- Informar i orientar a totes les capes de la ciutadania i entitats sobre les temàtiques pròpies de l'àmbit.
- Dissenyar i executar cicles d'activitats a la ciutat, de manera directa o coordinada amb les entitats, que donin a conèixer problemàtiques en països del Sud, així com proposar solucions a les mateixes.
- Coordinar i dinamitzar el Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional per fer-lo una eina de participació eficaç i eficient.
- Gestionar l'1% dels ingressos directes de l'Ajuntament d'una manera adequada i eficient.

- Participar en projectes d'ajuda humanitària d'emergència en col·laboració amb entitats especialitzades.
- Coordinar l'acció municipal en l'àmbit del suport a les persones refugiades, tant en els països d'acollida com en la nostra pròpia ciutat.
- Divulgar les activitats que es realitzen a la ciutat per part de la Regidoria o de les entitats.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional

El Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional de l'Ajuntament de Terrassa té per objectius organitzar i animar la cooperació local, sensibilitzar la ciutadania respecte a les desigualtats del món i cooperar amb comunitats dels països desfavorits per lluitar contra la pobresa.

El Consell, presidit per l'alcalde, està integrat per un representant de cada grup municipal del consistori i un representant designat per cadascuna de les ONG i entitats solidàries de Terrassa, com a vocals.

Reglament del Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional:

https://www.terrassa.cat/documents/12006/203308/REGLAMENT_2017.pdf/0d133a04-680c-481d-a746-e25b96103625

Taula Local per a les Persones Refugiades

La Taula Local per a les persones refugiades és un nou espai de participació que neix amb la voluntat d'aplegar totes aquelles entitats i ciutadania a nivell particular interessada per la situació generada pel conflicte de Síria i que ha derivat en una de les crisis humanitàries més greus a nivell de refugiats i refugiades des de la Segona Guerra Mundial.

La seva posada en marxa també respon a la voluntat política expressada a través de la moció aprovada el passat mes de setembre, on s'especifica que l'objectiu d'aquest òrgan serà el de proposar actuacions consensuades en favor de l'acollida municipal al contingent de refugiats, informar a la ciutadania i promoure la seva participació. Per aquest motiu, aquesta activitat serà oberta al públic en general, més enllà de les entitats que hi vulguin participar.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassa.cat/solidaritat

Adreça electrònica: solidaritat@terrassa.cat

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 15 h.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Oferir atenció personalitzada, professional i eficient, ja sigui presencialment, telefònicament o a través de mitjans electrònics.	
Respondrem en un temps inferior a les 48 hores en dies laborables a les peticions o dubtes realitzats.	Nombre de comunicacions resoltes en aquest termini sobre el total
Donar suport mitjançant subvencions a projectes de cooperació i accions de sensibilització i acollida impulsats per entitats solidàries.	
Realitzarem una convocatòria pública anual per cadascuna de les línies: projectes de cooperació i accions de sensibilització i acollida.	Nombre de convocatòries realitzades
Oferir activitats de difusió i informació en matèria de cooperació internacional per a la ciutadania.	
Organitzarem un mínim de 4 cicles d'activitats sobre diferents temàtiques relacionades amb la cooperació internacional.	Nombre de cicles realitzats
Treballar a favor de les persones refugiades.	
Realitzarem 2 projectes d'ajuda humanitària en aquest àmbit.	Nombre de projectes duts a terme
Convocarem la Taula Local per a les Persones Refugiades 2 vegades a l'any.	Nombre de convocatòries de la Taula Local per a les Persones Refugiades
Realitzarem un cicle anual de sensibilització a la ciutat per donar a conèixer la situació de les persones refugiades.	Cicle d'activitats anual (Sí/ No)
Donarem suport a l'acollida de persones refugiades per part d'entitats i /o particulars.	Nombre de persones refugiades acollides a la ciutat

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 23/1998 de Cooperació internacional al desenvolupament. Govern d'Espanya.
- Llei 26/2001 de Cooperació internacional al desenvolupament. Generalitat de Catalunya.
- Pla Director de Cooperació al Desenvolupament 2014-2020.
- Reglament del Consell de Cooperació i Solidaritat.

Regim econòmic

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.