

CARTA DE SERVEIS

MITJANS DE COMUNICACIÓ AUDIOVISUAL

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 : Mitjans de comunicació audiovisual (Canal Terrassa, Ràdio Municipal 95.2 FM i www.terrassadigital.cat).

Àrea: Cultura, Innovació i Projectió de la Ciutat.

Responsable polític: Regidoria de Mitjans Audiovisuals

Responsable tècnic: Direcció de la Societat Municipal de Comunicació de Terrassa

2. ON SÓM

Adreça: Plaça de la Farinera, 5. 08222 Terrassa

Telèfon 937 361 414

Web: www.terrassadigital.cat

Correu electrònic administracio@terrassa.cat / informatiuscanalterrassa@terrassa.cat

Horaris: Atenció al públic, de dilluns a divendres, de 9:30 a 13:30 i de 16:00 a 19:30

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és:

- Garantir el dret a la informació local de caràcter públic i gratuït.
- Informar de l'actualitat de la ciutat, de forma veraç i plural, segons el marc legal vigent, el Decàleg periodístic i el Reglament dels serveis públics municipals de comunicació audiovisual aprovat pel Ple de l'Ajuntament de Terrassa.
- Difondre les activitats ciutadanes que al llarg de l'any tenen lloc a Terrassa.
- Informar la població davant en situacions de risc o alerta, d'acord amb el servei de Protecció Civil de l'Ajuntament de Terrassa.
- Contribuir a la formació de professionals del sector audiovisual.

Serveis que oferim

1. Emissió de televisió en TDT per a tot el Vallès Occidental.
2. Emissió de ràdio analògica per a tot el municipi de Terrassa.
3. Emissió digital de televisió i ràdio a través de la web www.terrassadigital.cat.
4. Programes Informatius d'àmbit local diaris, de dilluns a divendres, per televisió i per ràdio.
5. Publicació diària de notícies a la web www.terrassadigital.cat.
6. Retransmissions de les principals activitats ciutadanes per televisió o per ràdio.
7. Programació de diversos continguts audiovisuals vinculats a l'activitat cultural, esportiva i ciutadana de Terrassa.
8. Programació de televisió i ràdio en català.
9. Informatius amb llengua de signes per a persones amb dificultat auditiva o sordesa.
10. Visites escolars a les nostres instal·lacions.
11. Col·laboració amb centres educatius per a la realització de pràctiques d'alumnes del sector audiovisual.
12. Realització de produccions audiovisuals per a l'Ajuntament o per a tercers.
13. Lloguer d'instal·lacions per a produccions audiovisuals externes.
14. Establir convenis de pràctiques amb centres educatius de l'àmbit audiovisual.
15. Realitzar produccions audiovisuals per a tercers segons pressupost acordat, sense que això afecti el servei públic fonamental dels mitjans.
16. Facilitar el lloguer d'instal·lacions, equipaments i personal humà, per a produccions audiovisuals, sempre i quan hi hagi un pressupost previ acordat i que no afecti el servei públic fonamental dels mitjans.

Espais de participació i col·laboració

Consell consultiu i assessor dels serveis públics municipals de comunicació audiovisual:

És l'òrgan de participació social i política en la gestió dels mitjans de comunicació audiovisuals de titularitat municipal. Aquest consell té naturalesa consultiva i assessora, i està dotat d'autonomia funcional.

L'integren representants dels grups municipals, dels treballadors dels mitjans audiovisuals i del Servei d'Imatge i Comunicació de l'Ajuntament de Terrassa, així com també periodistes acreditats i representants d'entitats sense ànim de lucre de la ciutat.

Les seves funcions, composició i funcionament queden recollits en el text del Reglament dels serveis públics municipals de comunicació audiovisual:

<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa541130352.pdf?iddoc=541130352&idrel=009481>

Atenció telemàtica

Web: www.terrassadigital.cat

Adreça electrònica: administracio@terrassa.cat / informatiuscanalterrassa@terrassa.cat

Portal de Transparència: <http://governobert.terrassa.cat/transparencia/6248-2/>

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

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania de Terrassa en termes generals.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Garantir la cobertura a Terrassa de l'emissió de la Ràdio Municipal sempre que tècnicament sigui possible.	Seguiment dels canals d'emissió: 95.2FM i 45 TDT.
Garantir la cobertura al Vallès Occidental de l'emissió de Canal Terrassa sempre que tècnicament sigui possible.	Seguiment dels canals d'emissió: 95.2FM i 45 TDT.
Emetre els 365 dies de l'any per Canal Terrassa en TDT i la ràdio municipal per FM, sempre que tècnicament sigui possible.	Seguiment dels canals d'emissió: 95.2FM i 45 TDT.
Realitzar un mínim d'un programa informatiu diari de tv i ràdio, en dies laborables i durant calendari d'emissions o recursos del servei.	Emissió de tele i ràdio. Graelles d'emissió enviades al CAC (Consell de l'Audiovisual de Catalunya) i als mitjans d'informació.
Fer transmissions esportives de ràdio, segons el calendari de competició de la temporada.	Emissions realitzades. Calendari de competicions esportives.
Transmetre en directe la Festa Major i la Cavalcada de Reis per Canal Terrassa.	Graelles emissió enviades al CAC i als mitjans d'informació.
Realitzar 1 debat mensual dels partits polítics amb representació a l'Ajuntament	Graelles d'emissió.

sempre que l'agenda els sigui possible i s'aprovi per la majoria dels portaveus municipals amb representació a l'Ajuntament.	
Realitzar una cobertura especial amb motiu de les Eleccions Municipals, per Canal Terrassa i la Ràdio Municipal.	Informe de cobertura i de continguts aprovat per la Junta Electoral de Zona.
Difondre per xarxes socials les principals notícies i esdeveniments especials publicats per Canal Terrassa i la Ràdio Municipal.	Dades Google analítics de les nostres xarxes socials.
Emetre en directe per la Ràdio Municipal i el canal Youtube de l'Ajuntament els Plens municipals, segons les possibilitats tècniques del servei.	Graelles d'emissió + estadístiques youtube "Creator Estudio".
Informatiu setmanal amb llenguatge de signes, durant el calendari d'emissions i segons els recursos del servei.	Graelles emissió CAC i elaborades pel Cap de Programes.
Publicar les graelles de programació de la temporada de tv i ràdio al web terrassadigital.	www.terrassadigital.cat
Acollir a les nostres instal·lacions visites escolars dels centres educatius, si l'activitat del servei ho permet.	Seguiment del calendari amb els servei d'educació de l'ajuntament i peticions a la SMCTSA.
Crear sinèrgies transversals amb les institucions que formen part de la Taula de l'Audiovisual, dins el posicionament de Terrassa com a ciutat creativa de la UNESCO.	Balanç anual de la Taula de l'Audiovisual.

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;
- Al correu electrònic administració@terrassa.cat o trucant al telèfon: 937361414

- 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

Llei de l'Audiovisual de Catalunya:

<https://www.parlament.cat/document/cataleg/48144.pdf>

Reglament dels serveis públics municipals de comunicació audiovisual:

<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa541130352.pdf?iddoc=541130352&idrel=009481>

Pressupost anual de la SMCT aprovat pel seu Consell d'Administració:

<http://governobert.terrassa.cat/transparencia/6248-2/>

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.