

CARTA DE SERVEIS

SERVEI LOCAL DE CATALÀ DE TERRASSA

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: 19 de desembre de 2018

1. QUI SOM

Nom del servei : Servei Local de Català de Terrassa.
Àrea: Drets Socials
Responsable polític: Regidoria de Normalització Lingüística
Responsable tècnic: Direcció de Drets Socials

2. ON SOM

Adreça: carrer Colom, 114, 1r pis. Edifici del Vapor Universitari
Telèfon 937 317 908
Web: <http://www.cpl.cat/xarxa/cnlterrassa>
Correu electrònic terrassa@cpl.cat

Horaris: atenció al públic: matins, de 9.30 a 13.30
tardes, de dilluns a dijous, de 5 a 7
15 de juny al 15 de setembre, només matins

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és dur a terme tot tipus d'accions per normalitzar i estendre l'ús del català a la ciutat.

Serveis que oferim

1. Cursos de català per a adults, de tots els nivells: inicial (A1), bàsic (A2), elemental (B1), intermedi (B2), de suficiència (C1) i de perfeccionament (C2)
2. Cursos en diferents modalitats: presencials i en línia
3. Cursos de català per a empreses i organitzacions, de diferents àmbits, específics i adaptats a les necessitats de cada organisme
4. Assessorament lingüístic a empreses, organitzacions i particulars: revisió de textos, revisió de webs; sessions de recursos lingüístics a la xarxa i de llenguatge no sexista; traduccions; informació sobre recursos lingüístics, terminologia, formació i drets lingüístics
5. Voluntariat per la Llengua: programa que fomenta la pràctica de la conversa en català per parelles
6. Organització d'activitats de dinamització i foment del català en col·laboració amb entitats de la ciutat, amb organitzacions comercials, de l'àmbit sanitari, etc.

7. Participació en processos de selecció de les administracions públiques de l'àmbit d'actuació del CNL

Atenció telemàtica

Web: <http://www.cpl.cat/xarxa/cnlterrassa>

Adreça electrònica: terrassa@cpl.cat

Seu electrònica: <https://aoberta.terrassa.cat/oficines/infoEntitatTramits.jsp?id=855>

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a la ciutadania en general:

- Persones novingudes, que volen aprendre català: els atenem a partir dels 16 anys.
- Ciutadans i ciutadanes que volen millorar el seu nivell de català, o adquirir fluïdesa i seguretat a l'hora d'expressar-se, oralment i per escrit.
- Persones que volen relacionar-se amb altres persones per parlar en català, de manera informal i espontània.
- Entitats i empreses que volen funcionar normalment també en català i necessiten assessorament, formació i orientació.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Promoure el coneixement de la llengua catalana per a tothom, oferint formació tant per a les persones que volen millorar la seva competència o perfeccionar determinats aspectes, com per a les persones que s'inicien en l'aprenentatge.	Nombre d'inscripcions als cursos de català. 1.600 alumnes Índex de fidelització. Percentatge d'alumnes que continuen. 78% Índex d'assoliment. Percentatge d'alumnes que assoleixen els objectius del curs. 87%
Dinamitzar l'ús del català en diferents àmbits de la societat: l'àmbit del comerç, el món sanitari, l'associatiu i lúdic...	Nombre de campanyes de dinamització. 2 Nombre de participants. 500 participants Nombre de cursos a empreses. 2 Nombre de participants. 30
Participar en processos de selecció de les administracions locals.	Nombre de proves. 10 Nombre de participants. 300
Oferir assessorament lingüístic a administracions, empreses i particulars.	Nombre de pàgines revisades per sectors. 1.300
Promoure la interculturalitat i la cultura democràtica, tot afavorint el respecte a la	Nombre d'alumnes segons l'origen. Nombre de dones inscrites als cursos,

diversitat, tant cultural com de gènere. Afavorir les relacions entre persones de diferents orígens, cultures i creences.	per nivells i origen. Nombre d'homes inscrits als cursos , per nivells i origen.
Fomentar el respecte i la cohesió social. Promoure el coneixement de l'entorn, de la ciutat i del país.	Nombre d'activitats de llengua i cultura i de coneixement de l'entorn. 70 Nombre de participants. 2.000 Nombre de parelles lingüístiques. 300 Nombre d'establiments col·laboradors amb el Voluntariat per la llengua. 70

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/oficines/infoEntitatTramits.jsp?id=855> (Indicar el Servei al que s'adreça)

- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos al Servei Local de Català de Terrassa
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010
- Telefònicament, trucant al Servei: 937 317 908

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

Per informar-vos de la normativa específica dels cursos de català oferts anualment pel Servei, podeu consultar a: <http://www.cpnl.cat/cursos-catala/normativa.html>

Preu dels cursos: <https://www.cpnl.cat/cursos-catala/preus.html>

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 19 de desembre de 2018.

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.