

CARTA DE SERVEIS

CESSIÓ DE SALES I ESPAIS DELS EQUIPAMENTS CÍVICS

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 SÓM

Nom del servei : Estructura Territorial

Àrea: Estructura Territorial i Atenció Ciutadana

Responsable polític: Regidoria delegada d'Estructura Territorial, Districtes i Equipaments

Responsable tècnic: Direcció Programa de Territori, Districtes i Atenció Ciutadana

2. ON SÓM

Adreça: C/ Unió, 36

Telèfon 937397000

Web: <http://www.terrassa.cat/districtes>

Correu electrònic <mailto:estructura.territorial@terrassa.cat>

Horaris: De dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h., agost tancat

3. QUÈ FEM

Missió

Aquesta Carta fa referència al servei de cessió de sales i espais dels equipaments cívics de Terrassa per a un ús estable o de manera puntual, d'acord amb el previst al Títol III del Reglament d'ús dels equipaments municipals.

Serveis que oferim

Cessió de sales i espais: comporta la cessió d'un espai per temps definit.

Equipaments Cívics de Terrassa que ofereixen sales i espais en cessió

1. Centres Cívics

- Centre Cívic Montserrat Roig (districte 2)
- Centre Cívic Alcalde Morera (districte 3)
- Centre Cívic Maria Aurèlia Capmany (districte 4)
- Centre Cívic Avel·lí Estrenjer (districte 5)
- Centre Cívic President Macià (districte 6)

2. Casals Cívics

- Casal Cívic Can Boada (districte 5)
- Casal Cívic Ca n'Aurell (districte 4)
- Casal Cívic Montserrat, Torre-sana, Vilardell (districte 2)

Més informació, <https://www.terrassa.cat/ca/equipamentscivics>

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/equipamentscivics>

Adreça electrònica: estructuraterritorial@terrassa.cat

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

Adreça seu electrònica: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=1001>

4. PER A QUI HO FEM

Les cessió per a un ús estable s'adreça a les entitats inscrites al RMEAC o altres registres oficials.

Les cessions per a usos puntuals s'adrecen a entitats, associacions, empreses inscrites en el Registre corresponent, així com a partits polítics i altres col·lectius sense personalitat jurídica.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
1.- Es donarà resposta a totes les sol·licituds de cessió d'espais (entrades per La Seu Electrònica) en un termini màxim de 4 dies hàbils.	- Dies transcorreguts entre la data de registre d'entrada, i la data de la resposta d'acord amb el registre corresponent.
2.- De les sol·licituds denegades per manca d'espai disponible en primera instància (compromís 1) ens comprometem a reconduir i donar solucions alternatives, coma mínim al 90% d'aquestes.	- Nombre de sol·licituds denegades en primera instància. - Nombre de sol·licituds reconduïdes i solucionades, amb posterioritat. - Percentatge d'aquestes darreres.
3.- Es donarà una cobertura del 90%, com a mínim, de les sol·licituds d'activitats per part de les entitats, i a nivell global de ciutat. Es prioritzaran les sol·licituds de les entitats territorials del districte.	- Nombre de sol·licituds provinents d'entitats i associacions. - D'aquestes sol·licituds, percentatge de resposta positiva.
4.- Es publicaran trimestralment al portal de transparència totes les dades d'activitats (puntuals i periòdiques) dels diferents equipaments cívics.	-Publicació trimestral d'un quadre resum de totes les activitats que es desenvoluparan en els equipaments cívics.

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 que s'adreça al Servei d'Estructura Territorial)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d' Atenció Ciutadana. <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

Ordenança fiscal núm. 3.19

<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01503>

Reglament d'ús dels equipaments cívics municipals (BOPB 05-07-2011)

<https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2011&07/022011016231.pdf&1>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, 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.
- ✓ 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. Mantenir les instal·lacions en el mateix estat en que es troben abans d'utilitzar-les.
- ✓ Respectar estrictament els aforaments de cada sala, el control del qual serà responsabilitat de l'entitat, col·lectiu o empresa sol·licitant.
- ✓ 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.
- ✓ L'entitat, empresa o col·lectiu que demani un espai a qualsevol equipament per a la realització d'una activitat de pública concurrència, haurà de disposar de la corresponent assegurança de responsabilitat civil.

DRETS I DEURES ESPECÍFICS (segons estableix el Reglament d'Equipaments)

DRETS

- Qualsevol persona o entitat usuària té el dret de trobar en òptimes condicions d'higiene i salubritat els espais dels equipaments cívics.
- Qualsevol persona o entitat usuària té el dret de trobar les sales o espais concedits en les condicions establertes en l'autorització.

- Les entitats usuàries tenen el dret de fer servir i la responsabilitat de mantenir les instal·lacions en el mateix estat en que es trobaven abans d'utilitzar-les. És per això que assumiran el cost de qualsevol desperfecte ocasional a les sales, mobiliari o material que hi hagi o se'ls hagi cedit.
- Les entitats i persones usuàries tenen el dret de ser tractades de manera respectuosa per la resta d'usuaris i professionals de l'equipament.

DEURES

- S'hauran de respectar estrictament els aforaments de cada sala, el control del qual serà responsabilitat de l'entitat, col·lectiu o empresa sol·licitant.
- L'entitat, empresa o col·lectiu que demani un espai a qualsevol equipament per a la realització d'una activitat de pública concurrència, haurà de disposar de la corresponent assegurança de responsabilitat civil.
- Les entitats, col·lectius o empreses que facin activitats als equipaments cívics, hauran de nomenar una persona responsable del control i la seguretat de l'activitat que haurà de ser coneguda i reconeguda per la persona responsable de l'equipament
- Les entitats i persones usuàries tenen el deure de tractar de manera respectuosa a la resta d'usuaris i professionals de l'equipament.

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.
-