

# CARTA DE SERVEIS

---

## ATENCIÓ CIUTADANA

---

*La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, 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: 22 de desembre de 2017

---

## 1. QUI SÓM

---

Nom del servei :	Serveis d'Atenció Ciutadana
Àrea:	Estructura Territorial i Atenció Ciutadana
Responsable polític:	Regidoria delegada d'Estructura Territorial, Districtes i Equipaments
Responsable tècnic:	Cap d'Atenció Ciutadana

## 2. ON SÓM

---

Edifici central Ajuntament Pl. Didó, 5 (08221) Terrassa

Telèfon: 937 397 000

Web: <http://www.terrassa.cat/ca/atencio-ciutadana>

Correu electrònic: [EstructuraTerritorial@terrassa.cat](mailto:EstructuraTerritorial@terrassa.cat)

Horari del Servei (habitual): De dilluns a dijous de 8.30 a 15.00 h., divendres i vigílies de festiu de 8.30 a 14.30 h i tardes de dilluns i dimecres de 16 a 19h.

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió




Assessorar i facilitar la relació de la ciutadania amb l'Ajuntament de manera presencial, telefònica, a la Seu electrònica dins del web municipal, correu electrònic i Twitter del 010 de manera eficient i eficaç.

La missió de l'Atenció Ciutadana és la de tramitar i informar sobre qualsevol tema municipal.

### Serveis que oferim

Informar i atendre la ciutadania a través dels canals (telemàtic, telefònic i presencial).

A tall d'exemple, us detallem alguns dels tràmits més destacats:

TRÀMITS			
Registre oficial de documents (*)	✓	✓	✓
Padró Municipal d'Habitants	✓	✓	✓





Truqueu preferiblement entre les 13:00 i 16:00h, que són les hores de menys volum de trucades. Si sabeu l'extensió telefònica, marqueu-la i contactareu directament amb el servei.

## Atenció presencial

---

Oferim la possibilitat de fer qualsevol tràmit a qualsevol OAC (excepte: el lliurament de plaques de qual i la presentació de documentació a d'altres administracions que es fan a l'OAC de la PI. Didó)

En el cas que s'incorporés un tràmit nou que, circumstancialment, només es pogués fer des d'una oficina o oficines concretes, ens comprometem a comunicar-ho des de la Seu Electrònica i informar-ho des del 010 i presencialment.

## OAC- OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA

---

OAC de PI Didó: Horari habitual: de dilluns a dijous de 8.30 a 15.00 h., divendres i vigílies de festiu de 8.30 a 14.30 h i tardes de dilluns i dimecres de 16 a 19h

Adreça: PI Didó, 5, 08221 Terrassa



## OAC de districte:


---

Horari habitual a districtes: De dilluns a dijous de 9.00 a 15.00 h. i divendres i vigílies de festiu de 9.00 a 14:30 h

OAC 2 Centre Cívic Montserrat Roig. Av de Barcelona, 180, 08222 Terrassa 

OAC 3 Centre Cívic Alcalde Morera. PI de Can Palet, 1, 08223 Terrassa 

OAC 4 Centre Cívic M. Aurèlia Capmany. Av d' Àngel Sallent, 55, 08224 Terrassa 

OAC 5 Centre Cívic Avel·lí Estrenjer. PI de la Cultura, 5, 08225 Terrassa 

OAC 6 Centre Cívic President Macià. Rm de Francesc Macià, 189, 08226 Terrassa 

OAC de Can Parellada, Casal de Can Parellada. Ca d' Amèrica, 33, 08228 Terrassa 

Podeu trobar més informació sobre els horaris a: <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>







Demaneu cita prèvia. Podreu escollir quan i a on voleu ser atesos, sense esperes innecessàries (a través del web de l'Ajuntament o bé trucant al 010)

#### 4. PER A QUI HO FEM

Els nostres serveis s'adrecen a la ciutadania en general.

#### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS



 <b>Atenció Telemàtica – Seu Electrònica</b>	
Nivell de disponibilitat del servei del 99%	Percentatge de disponibilitat.
Ens comprometem a contactar amb la persona afectada per iniciar la gestió de la incidència en un termini màxim de 2 dies hàbils a partir de la seva recepció.	Temps transcorregut entre la recepció de la incidència i la primera comunicació del servei.
 <b>Atenció telefònica- Informació i tràmits (010)</b>	
Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 40 segons d'espera.	Temps d'espera (mitjana anual)
En cas de no disposar de la informació sol·licitada, ens comprometem a facilitar-la en un màxim de 2 dies hàbils.	Temps transcorregut entre la petició i el lliurament de la informació demanada.
 <b>Atenció telefònica- Derivació de trucades a serveis (Centraleta)</b>	
Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 35 segons d'espera.	Temps d'espera (mitjana anual)
 <b>Atenció presencial- Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)</b>	
Atendrem les persones que s'adrecin a les Oficines d'atenció ciutadana amb la màxima celeritat possible. Ens comprometem a no superar la mitjana del temps d'espera global de 15 minuts.	Mitjana del temps d'espera global (suma anual de totes les oficines)

L'any 2018 implementarem la cita prèvia per a reduir el temps d'espera.

El Servei revisarà anualment la carta, els objectius i els compromisos 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 d'informació i tràmits  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 922 010

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

---

### Règim econòmic

L'atenció telemàtica, telefònica i presencial no està subjecte a cap taxa o preu públic, és gratuïta.

Segons la normativa vigent alguns dels tràmits estan subjectes a cobrament.

- [Ordenances Fiscals de l'Ajuntament de Terrassa](#)

## 8. DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA

---

### DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ Dret 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 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 l'Ajuntament i de les administracions públiques
- ✓ 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 22 de desembre de 2017.

El seu 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.
-