

## A l'Ajuntament en Ple

---

L'Ajuntament de Terrassa va aprovar les primeres Cartes de Serveis vigents, en el Ple municipal en la sessió celebrada el dia 22 de desembre de 2017, i van esdevenir definitiva en data 19 de març de 2018.

A partir d'aquell moment, d'altres serveis també varen crear altres cartes essent el darrer conjunt d'aquestes, l'aprovat en el Ple de desembre de 2018. El conjunt total de cartes actualment en vigència és de 54 i es troben publicades en l'apartat de transparència municipal: [CATÀLEG DE SERVEIS MUNICIPALS | Transparència Terrassa](#).

Segons estableix l'article 23 de la [Llei 26/2010, de règim jurídic i procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya](#), les cartes de serveis finalistes s'han d'avaluar cada dos anys i s'han d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.

Si bé, en la nostra organització, totes les Cartes s'avaluen anualment, calia fer en 2022 i 2023 la revisió de les cartes fins ara en vigor.

### 2- Anàlisi situació actual

L'any 2022 es va elaborar una enquesta per veure l'estat de la vigència tant dels compromisos ja assolits i de les altres parts de les cartes que podien estar o esdevenir obsoletes a curt termini.

El resultat de l'enquesta de 2022 va dependre que calia fer una nova formulació de compromisos i actualitzar les dades de les cartes actuals, però, a portes d'una nova legislatura es va proposar que els canvis ja es realitzessin dins el nou mandat apunt de començar i que així recolliria també altres aspectes que incorporés el nou govern.

És en aquest sentit que s'ha estat treballant totes les cartes municipals per tal de determinar quines i en quin grau calia plantejar la seva modificació i/o actualització així com la metodologia a emprar, definició, continguts i conceptes.

Tenint en compte el volum de Cartes, l'oportunitat i els volums de feina dels diferents serveis s'ha establert, dins la metodologia, que es permeti realitzar en dos moments durant l'any la tramitació i aprovació, si s'escau, de les noves cartes. En concret s'han establert dues fases dins de l'any 2024.

En el Ple de setembre s'han portat un total de 30 cartes que els calia una actualització dels diferents apartats que la integren i que en aquest moment es troben en fase d'exposició al públic.

S'ha treballat en paral·lel la segona fase de revisió prevista en aquest any 2024 on s'han revisat i treballar un total de 21 Cartes més. Un cop revisades, les antigues quedarien sense efecte en el moment de l'aprovació i donaran pas a les noves cartes que es proposaran seguidament.

Les principals propostes vindran per la reestructuració dels serveis, per la definició de nous compromisos i els seus indicadors associats o per modificacions normatives. En alguns casos es plantejaran noves cartes que provenen de serveis que no en tenien o es trobaven integrats en altres Cartes. Veiem en concret tots els casos treballats:

Nom Carta de Serveis	Motiu				
	Canvis organitzatius (Qui, què, com)	Nous compromisos i indicadors	Modificacions normatives	Nova Carta	Deixar Sense efecte
Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat	x	x			x
Patrimoni i Manteniment	x	x	x		x
Atenció Ciutadana	x	x			x
Serveis Tributaris	x	x			x
Servei de Joventut				x	
Infància i Adolescència				x	
Promoció de la Gent Gran	x	x	x		x
Salut i Comunitat	x	x			x
Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari (SAED)	x	x			x
Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència	x	x	x		x
Servei de Polítiques Socials d'Habitatge	x	x	x		x
Servei d'Atenció a l'Autonomia Personal i Situacions de Dependència				x	
Servei de Benestar Animal				x	
Oficina d'Atenció a l'Empresa				x	
Serveis d'Activitats. Verificació de normatives d'establiments				x	
Patrimoni Cultural				x	

Bct Xarxa. Servei de biblioteca pública de Terrassa	x	x			x
Oficina de Turisme	x	x			x
Servei de Joventut i Lleure Infantil					x*
Serveis Bàsics d'Atenció Social					x**
Cultura					x***

\* La Carta del Servei de Joventut i Lleure Infantil quedarà sense efecte i es veurà substituïda per dues noves cartes una del Servei de Joventut i una nova d'Infància i Adolescència.

\*\*Serveis Bàsics d'Atenció Social: una part es reflectirà en la carta Servei d'Atenció a l'Autonomia Personal i Situacions de Dependència (SAAP) i la resta de compromisos que ara quedaran sense efecte, es recolliran en la tercera fase de la revisió de les cartes dins el primer trimestre de 2025.

\*\*\*Cultura: es divideix en dues: Patrimoni Cultural i Promoció Cultural i Audiovisual, aquesta darrera anirà en una tercera fase.

Tindrem 7 cartes de nova creació que els serveis han considerat que es visualitzaria millor per part de la ciutadania si es segregaven de les cartes actuals, al tractar-se de cartes més genèriques o que aglutinaven diferents serveis i que ara els serveis han evolucionat i han volgut poder identificar millor els seus compromisos amb una carta pròpia. Les noves Cartes creades en aquest fase són en concret: Servei de Joventut, Servei d'Infància i Adolescència, Servei d'Atenció a l'Autonomia Personal i Situacions de Dependència, Servei d'Atenció a l'Autonomia Personal i Situacions de Dependència, Servei de Benestar Animal, Oficina d'Atenció a l'Empresa i Serveis d'Activitats.

### Fonaments de Dret:

L'art. 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern reconeix als ciutadans el dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat, materialitzat, entre d'altres, en la garantia que els serveis de la competència de les respectives administracions públiques es prestin en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, plasmades en cartes de serveis, a les quals atorga caràcter reglamentari.

L'Ordenança de transparència, accés a la informació i bon govern, aprovada pel Ple municipal en sessió celebrada el 23 de febrer de 2017, publicada el BOP de data 17 de març de 2017, i que va entrar en vigor el 7 d'abril de 2017, disposa a l'article 34 que l'Ajuntament establirà les condicions mínimes de qualitat dels serveis municipals que són de la seva competència a través de les Cartes de Serveis i quin és el seu contingut mínim.

- Tramitació i aprovació de les Cartes

En l'àmbit de les administracions públiques de Catalunya, les cartes de serveis estan regulades per les normes següents:

- Article 30 de l'[Estatut d'autonomia de Catalunya](#), sobre els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració.
- Article 23 de la [Llei 26/2010, de règim jurídic i procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya](#)
- Article 59 de la [Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#)

- Tràmit d'audiència Prèvia:

Atès que el contingut de les Cartes de Servei te caràcter descriptiu del tipus de servei i per tant d'aspectes purament organitzatius i no te un impacte significatiu en l'activitat econòmica ni tampoc imposa obligacions addicionals a les persones destinatàries, d'acord amb l'apartat 4<sup>t</sup> de l'article 133 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, no s'ha de realitzar el tràmit de consulta pública prèvia.

Per tot això, la Presidència de la Comissió de Transparència proposa a l'Ajuntament en Ple l'aprovació dels següents:

## ACORDS

**Primer.-** Deixar sense efecte les següents 14 cartes de serveis:

### Nom Carta de Serveis:

- 1- Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat
- 2- Patrimoni i Manteniment dels Edificis Municipals
- 3- Atenció Ciutadana
- 4- Gestió Tributària i Recaptació
- 5- Promoció de la Gent Gran
- 6- Salut i Comunitat
- 7- Serveis d'Atenció Domiciliària
- 8- Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència

- 9- Polítiques Socials d'Habitatge
- 10- Servei de Joventut i Lleure Infantil
- 11- Serveis Bàsics d'Atenció Social
- 12- Cultura
- 13- Bct Xarxa. Servei de biblioteca pública de Terrassa
- 14- Oficina de Turisme

**Segon.-** Aprovar les següents 18 noves Cartes de Serveis:

Nom Carta de Serveis:

- 1- Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat
- 2- Patrimoni i Manteniment
- 3- Atenció Ciutadana
- 4- Serveis Tributaris
- 5- Servei de Joventut
- 6- Infància i Adolescència
- 7- Promoció de la Gent Gran
- 8- Salut i Comunitat
- 9- Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari (SAED)
- 10- Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència
- 11- Servei de Polítiques Socials d'Habitatge
- 12- Servei d'Atenció a l'Autonomia Personal i Situacions de Dependència
- 13- Servei de Benestar Animal
- 14- Oficina d'Atenció a l'Empresa
- 15- Serveis d'Activitats (Verificació de normatives d'establiments)
- 16- Patrimoni Cultural
- 17- Bct Xarxa. Servei de biblioteca pública de Terrassa
- 18- Oficina de Turisme

**Tercer.-** Donar publicitat i sotmetre a informació pública per un termini de trenta dies hàbils, de conformitat amb el que disposa l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Bases de Règim Local i l'article 178 del Decret Legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya.

Transcorregut aquest termini sense haver-se formulat reclamacions i suggeriments, quedaran aprovades definitivament sense necessitat d'adoptar cap altre acord de manera expressa.

**La Presidència**