

CARTA DE SERVEIS

MITJANS DE COMUNICACIÓ AUDIOVISUAL

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

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

Àrea: Presidència

Responsable polític: Regidoria de la Societat Municipal de Comunicació de Terrassa

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

2. ON SOM

Adreça: Plaça de la Farinera, 5. 08222 Terrassa

Telèfon 937361414

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

- ✓ Emissió de televisió en TDT en qualitat HD per a tot el Vallès Occidental.
- ✓ Emissió de ràdio analògica (FM) per a tot el municipi de Terrassa.

- ✓ Emissió digital de televisió i ràdio a través de la web www.terrassadigital.cat.
- ✓ Emissió de continguts audiovisuals a través de la plataforma gratuïta Laxarxa+
- ✓ Programes Informatius d'àmbit local diaris, de dilluns a divendres, per televisió i per ràdio.
- ✓ Publicació diària de notícies a la web www.terrassadigital.cat.
- ✓ Retransmissions de les principals activitats ciutadanes per televisió o per ràdio.
- ✓ Programació de diversos continguts audiovisuals vinculats a l'activitat cultural, esportiva i ciutadana de Terrassa.
- ✓ Programació en català d'acord amb la Llei de l'Audiovisual de Catalunya i el Reglament dels serveis públics de comunicació audiovisual de Terrassa.
- ✓ Informatius amb llengua de signes per a persones amb dificultat auditiva o sordesa.
- ✓ Visites escolars a les nostres instal·lacions.
- ✓ Convenis de col·laboració amb centres educatius per a la realització de pràctiques d'alumnes de cicles formatius i graus universitaris del sector audiovisual i periodístic.
- ✓ Realització de produccions audiovisuals per a l'Ajuntament o per a tercers.
- ✓ Lloguer d'instal·lacions per a produccions audiovisuals externes.
- ✓ 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
Oferir continguts locals gratuïts a través de la plataforma LaXarxa+ , impulsada des de la Xarxa de Televisions Locals	Nombre de continguts gratuïts. Mínim 10 anuals
Incrementar els continguts multicanal en la programació de televisió i ràdio.	Increment del Nombre de continguts multicanal de l'any anterior respecte de l'any en curs, en un mínim de 2 a l'any
Potenciar la difusió per xarxes socials de les principals notícies i esdeveniments especials publicats per Canal Terrassa i la Ràdio Municipal.	Increment del nombre de seguidors a les nostres xarxes socials respecte de l'any anterior en com a mínim un 2%.
Incrementar la cobertura informativa de les competicions esportives locals.	Nombre de notícies esportives de l'any anterior respecte de les de l'any en curs. El mínim seria la referència de notícies esportives de l'any 2023: 1.250 notícies.
Oferir continguts especials amb motiu dels principals esdeveniments ciutadans al llarg de l'any: Festa Major, Cavalcada, Sant Jordi, Fira Modernista, Carnestoltes, entre altres.	Nombre de programes especials emesos al llarg de l'any, tant en directe com en diferit (resums). Com a mínim 3 anuals
Emetre en la programació de televisió o de ràdio, de forma periòdica, debats entre els partits polítics amb representació a l'Ajuntament,	Nombre de debats anuals amb un mínim de 10
Realitzar una cobertura informativa especial amb motiu de les Eleccions Municipals i altres d'àmbit autonòmic, estatal o europeu que es convoquin, per Canal Terrassa i la Ràdio Municipal.	Cobertura de totes les eleccions de l'any d'anàlisi (si/no)
Emetre en directe per la Ràdio Municipal i el canal Youtube de l'Ajuntament els Plens municipals, segons les possibilitats tècniques del servei.	Nombre de plens emesos anualment per la ràdio i pel youtube de l'ajuntament. Com a mínim 10 anuals.
Informatiu setmanal amb llenguatge de signes, durant el calendari d'emissions i	Nombre d'informatius amb llengua de signes emesos al llarg de l'any sobre el total

segons els recursos del servei.	d'informatius emesos
Acollir a les nostres instal·lacions visites escolars dels centres educatius i potenciar les sinergies amb els agents educatius i centres vinculats a l'audiovisual de Terrassa.	Nombre de visites rebudes/any sobre el total de peticions realitzades.

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 dona 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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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](http://governobert.terrassa.cat/transparencia/6248-2/)

Pla Estratègic de Canal Terrassa, aprovat pel Ple municipal de l'Ajuntament de Terrassa el març de 2023.

Pressupost anual de la SMCT aprovat pel seu Consell d'Administració:
<http://governobert.terrassa.cat/transparencia/6248-2/>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i 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 exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.

- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.