

# CARTA DE SERVEIS

## PATRIMONI I MANTENIMENT

---

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 :	Patrimoni i Manteniment
Àrea:	Territori i Habitatge
Responsable polític:	Regidoria de Patrimoni i Manteniment
Responsable tècnic:	Direcció de serveis de Patrimoni i Manteniment
Línia de servei:	Servei de Patrimoni i Manteniment

## 2. ON SOM

---

Edifici central Ajuntament	Pl. Didó, 5 (08221) Terrassa
Telèfon:	937 397 000 Extensió 7160
Fax:	937 39 70 55 (indicar al fax que s'adreça al Servei de Patrimoni i Manteniment)
Horari del Servei:	De dilluns a dijous de 8:00 a 18:00h i divendres de 8.00 a 15.00 h

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

Actualitzar l'inventari de les propietats immobles municipals, així com documentar tècnicament la gestió i el tràfic jurídic (cessions, arrendaments, adquisicions, etc.) d'aquests béns i garantir l'adequat estat de conservació pel seu ús portant a terme les obres i els manteniments necessaris dels edificis municipals.

### Serveis que oferim

- Gestió de l'inventari i dels actes patrimonials: Desenvolupament de tot tipus d'actes i/o expedients d'aquest servei de d'una vessant tècnico-jurídica. S'actualitza l'inventari dels béns immobles municipals i es crea diferents tipologies d'actes i/o expedients patrimonials, relacionats amb la tramitació de convenis, cessions, compres, taxacions, vendes, lloguers, gestió de comunitats, reclamacions patrimonials, etc que afecten a aquests immobles.

Oferim de forma centralitzada la informació que pugui ser sol·licitada per la ciutadania sobre la titularitat, l'estat d'ocupació, etc. dels béns immobles de la corporació.

- Gestió de les obres als edificis d'ús municipal: Realitzem la gestió de les obres d'edificació tant obra nova, com rehabilitació, reparació, millora i seguretat dels edificis que són propietat de l'ajuntament.

- Manteniment dels equipaments i edificis municipals: Manteniment de forma eficient dels béns immobles municipals, principalment de les seves instal·lacions. També gestionem les necessitats associades als espais ocupats tant per la plantilla municipal com per la ciutadania, donant compliment a les normatives i recomanacions en l'àmbit de la prevenció.
- Logística i compres agregades: gestiona la neteja de tots els espais municipals, a més de donar servei a tota la corporació amb contractes de material fungible, vehicles, mobiliari, electrodomèstics.

## Atenció telemàtica

---

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any a través de la pàgina web <https://seuelectronica.terrassa.cat>

## Tràmits presencials

---

Podeu fer qualsevol tràmit presencialment a les oficines d'atenció ciutadana.

### OAC's- 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 16.00 a 19.00 h.

Adreça: PI Didó, 5, 08221 Terrassa



OACs 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, Rb 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>

## 4. PER A QUI HO FEM

---

- Per a la ciutadania en general
- Per a d'altres administracions
- Per als serveis interns de l'Ajuntament
-

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem

<b>Atenció a les consultes, peticions, queixes i suggeriments</b>	
<p>Atendre les consultes sobre peticions d'informació relatives al patrimoni i al manteniment dels edificis municipals, així com donar resposta a les queixes i suggeriments, amb rapidesa.</p> <p>Contestarem en el termini màxim de 15 dies hàbils des de la recepció per informar al sol·licitant sobre la viabilitat i els tràmits de la seva sol·licitud.</p>	<p>Termini mig de resposta (&lt; 15 dies hàbils).</p> <p>% de peticions i/o incidències contestades respecte les sol·licituds (mínim 80%).</p>
<p>Oferir la informació disponible en quan als edificis propietat de l'Ajuntament quan sigui requerida per la ciutadania, així com les vies per accedir a aquesta informació, en el termini màxim de 15 dies hàbils.</p>	
<p>Informarem a la persona sol·licitant sobre l'estat de les peticions o consultes relatives al patrimoni municipal.</p> <p>En els casos en els quals la resolució de les sol·licituds superin els 2 mesos, informarem periòdicament de com es troben els tràmits (com a mínim un cop cada 2 mesos).</p>	<p>Periodicitat mitja entre comunicacions referents amb les peticions (&lt; 2 mesos).</p>
<b>Actuacions en els equipaments municipals</b>	
<p>Actuar amb celeritat quan un edifici de titularitat municipal ocasioni molèsties a la ciutadania o a titulars privats.</p> <p>Quan es comuniqui que un edifici municipal ocasiona danys o molèsties a la ciutadania o a un propietari privat, ens comprometem a visitar amb celeritat l'edifici (màxim 72 hores), buscar una solució adequada a la problemàtica i a informar a les persones afectades de les mesures a emprendre així com del termini necessari per fer-ho.</p>	<p>Termini mig per visitar els edificis afectats (&lt; 72 hores).</p> <p>Compliment dels terminis compromesos en la mesura a emprendre (mínim 80%).</p>

<p>Realitzar les tasques de manteniment o millora als equipaments públics amb la mínima afectació ciutadana.</p> <p>Programarem les tasques de manteniment o millora dels equipaments públics, sempre que sigui possible, de forma que no s'aturin els serveis ciutadans. En aquells casos en que sigui necessària l'aturada, es realitzaran les feines de forma que es minimitzi la incidència en màxim un 10% del seu horari de servei.</p>	<p>Nombre d'hores d'aturada respecte el núm. d'hores que ofereix el servei (màxim 10%).</p>
<p>Realitzar les reparacions o establir les mesures pal·liatives necessàries per tal que les avaries no impedeixin oferir els diferents serveis a la ciutadania.</p> <p>Quan es produeixin avaries en els edificis restablirem, en el termini mínim imprescindible, el servei en màxim un 10% del seu horari de servei.</p>	<p>Nombre d'hores d'aturada respecte el núm. d'hores que ofereix el servei (màxim 10%).</p>
<p>Reparar, retirar o protegir el mobiliari o els elements dels edificis que impliquin risc per a les persones.</p> <p>En el cas d'elements propis de l'edifici, o del mobiliari, que es malmetin i suposin un risc per a les persones actuarem de forma immediata per evitar o protegir del risc. El termini màxim en el que actuarem serà 24h des de la comunicació.</p>	<p>Temps mig en emprendre les mesures necessàries per a la protecció del risc (màxim 24h).</p>
<p>Informar en els propis edificis on s'ofereixin els serveis, amb temps suficient d'aquelles obres o manteniments que puguin afectar a l'accessibilitat als edificis.</p> <p>Quan realitzem obres o manteniments que puguin comprometre l'accessibilitat, a persones que vagin a rebre atenció ciutadana, informarem amb un termini mínim de 15 dies naturals. Sempre que sigui possible s'oferiran mesures alternatives per garantir l'accessibilitat.</p>	<p>Nombre de dies en els que es limita l'accessibilitat al centre per obres o manteniments.</p> <p>Nombre de dies d'anticipació en l'anunci de limitació d'accessibilitat a l'edifici (mínim 15 dies naturals).</p>

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, 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

---

Els serveis que fem són gratuïts.

### Normativa específica:

Pel que fa a la normativa específica del servei de Patrimoni i Manteniment, trobem:

- Normas del Código Técnico de la Edificación (CTE).
- Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya.  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02930>
- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02258>
- Normas del Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios (RITE) y sus instrucciones complementarias (ITE).
- Normas del Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión (REBT).
- Normas del Reglamento de instalaciones de protección contra incendios (RIPCI).

- Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques.  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02156>
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals.

## **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 seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions 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 29 de novembre 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.

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

---

En data ..... 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.