

CARTA DE SERVEIS

ATENCIÓ CIUTADANA

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: | Serveis d'Atenció Ciutadana |
| Àrea: | Serveis Generals i Govern Obert |
| Responsable polític: | Regidoria delegada d'Atenció Ciutadana |
| Responsable tècnic: | Cap d'Atenció Ciutadana |

2. ON SOM

| | |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adreça: | Edifici central Ajuntament Pl. Didó, 5 (08221) Terrassa |
| Telèfon: | 937 397 000 |
| Correu electrònic: | atencio.ciudadana@terrassa.cat |
| Web: | http://www.terrassa.cat/ca/atencio-ciudadana |

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 18h.

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 |  |  |  |
| Informació i gestió sobre impostos i taxes municipals |  |  |  |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Emissió de documents: certificats, justificants de rebuts i notificacions |  |  |  |
| Emissió del certificat digital idCAT |  | - |  |



Podeu fer tràmits per la Seu Electrònica, el 010 i presencialment en qualsevol de les oficines d'atenció ciutadana dels districtes.



Podeu fer pagaments amb targeta a través del 010, la Seu Electrònica i a les mateixes oficines d'atenció presencial.

Atenció telemàtica

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

Tramitació on-line: <https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu>



El certificat digital idCAT us permet identificar-vos al fer un tràmit per internet i signar-lo. També us permet accedir a les vostres dades personals.

A les OAC podeu sol·licitar l'emissió, modificació i/o revocació del certificat idCAT.

Atenció telefònica

• 010 INFORMACIÓ I TRÀMITS

Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 937397031
010infotramits@terrassa.cat
 Twitter: #info010

• CENTRALETA DE L'AJUNTAMENT Telèfon: 93 739 70 00

Horari habitual : de dilluns a dijous de 8.00 a 18.00 h. i divendres i vigílies de festiu de 8.00 a 14.30 h.



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 presencialment

Oferim la possibilitat de fer tràmits a qualsevol Oficina d'atenció ciutadana 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 18h

Adreça: PI Didó, 5, 08221 Terrassa




Us atendrem presencialment amb:

- Cita prèvia
- Atenció amb tiquets
- Taula tràmits ràpids

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 www.terrassa.cat 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

| Ens comprometem a: | Com ho mesurarem |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atenció telemàtica – Seu Electrònica | |
| Nivell de disponibilitat del servei del 95% | 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. |
| Atenció telefònica – Informació i tràmits (010) | |
| Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 150 segons d'espera. | Temps d'espera (mitjana anual) |
| En cas de no disposar de la informació sol·licitada, ens comprometem a facilitar-la en 24 hores (dies hàbils) | Temps transcorregut entre la petició i el lliurament de la informació demanada. |
| Tractament personalitzat de les queixes i resposta en un temps màxim de 10 dies hàbils | Temps mitjà de resposta anual |
| Atenció telefònica – Derivació de trucades a serveis (Centraleta) | |
| Ens comprometem a no superar-la mitjana anual de 60 segons d'espera. | Temps d'espera (mitjana anual) |
| Atenció presencial – Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) | |
| 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 12 minuts. | Mitjana del temps d'espera global (suma anual de totes les oficines) |
| Tractament personalitzat de les queixes i resposta en un temps màxim de 10 dies hàbils | Temps mitjà de resposta anual |

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos s'avaluen anualment i els resultats es publiquen 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

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

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 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.