

# CARTA DE SERVEIS

## SOLIDARITAT I COOPERACIÓ INTERNACIONAL

---

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:	Solidaritat i Cooperació Internacional
Àrea:	Presidència
Responsable polític:	Regidoria de Solidaritat i Cooperació
Responsable tècnic:	Cap de Solidaritat i Cooperació Internacional

## 2. ON SOM

---

Adreça:	Pl. de Freixa i Argemí, 11	- 08224 Terrassa 
Telèfon:	937 397 035	937 397 000
Web:	<a href="http://www.terrassa.cat/solidaritat">www.terrassa.cat/solidaritat</a>	
Correu electrònic:	<a href="mailto:solidaritat@terrassa.cat">solidaritat@terrassa.cat</a>	
Twitter:	<a href="https://twitter.com/Solidaritat_Int">@Solidaritat_Int</a>	
Instagram:	<a href="https://www.instagram.com/terrassasolidaria">@terrassasolidaria</a>	
Facebook:	<a href="https://www.facebook.com/terrassasolidaria1">@terrassasolidaria1</a>	
Horaris:	de dilluns a divendres de 9 a 15 h. (durant tot l'any)	

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

El Servei de Solidaritat i Cooperació Internacional, a través de la gestió d'una part dels ingressos directes de l'Ajuntament, contribueix al desenvolupament humà i sostenible en els països del Sud, alhora que promou el coneixement de les desigualtats del món entre la ciutadania terrassenca.

### Serveis que oferim

- Gestionar la convocatòria anual de subvencions per a projectes de cooperació al desenvolupament realitzats per entitats.
- Gestionar la convocatòria anual de subvencions per a accions de sensibilització a la ciutat realitzats per entitats.
- Gestionar la convocatòria anual de subvencions per a projectes d'ajuda humanitària.
- Informar i orientar a totes les capes de la ciutadania i entitats sobre les temàtiques pròpies de l'àmbit.
- Dissenyar i executar cicles d'activitats a la ciutat, de manera directa o coordinada amb les entitats, que donin a conèixer problemàtiques en països del Sud, així com proposar solucions a les mateixes.

- Coordinar i dinamitzar el Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional per fer-lo una eina de participació eficaç i eficient.
- Gestionar la part dels ingressos directes de l'Ajuntament d'una manera adequada i eficient.
- Coordinar l'acció municipal en l'àmbit del suport a les persones refugiades, tant en els països d'acollida com en la nostra pròpia ciutat.
- Divulgar les activitats que es realitzen a la ciutat per part de la Regidoria o de les entitats.

## **ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ**

### **Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional**

El Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional de l'Ajuntament de Terrassa té per objectius organitzar i animar la cooperació local, sensibilitzar la ciutadania respecte a les desigualtats del món i cooperar amb comunitats dels països desfavorits per lluitar contra la pobresa.

El Consell, presidit per l'alcalde, està integrat per un representant de cada grup municipal del consistori i un representant designat per cadascuna de les ONG i entitats solidàries de Terrassa, com a vocals.

Reglament del Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional:

#### **Atenció telemàtica**

---

Web: [www.terrassa.cat/solidaritat](http://www.terrassa.cat/solidaritat)

Adreça electrònica: [solidaritat@terrassa.cat](mailto:solidaritat@terrassa.cat)

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 15 h.

## **4. PER A QUI HO FEM**

---

Els serveis que oferim s'adrecen a ciutadania en general.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
<b>Oferir atenció personalitzada, professional i eficient, ja sigui presencialment, telefònicament o a través de mitjans electrònics.</b>	
Respondrem en un temps inferior a les 48 hores en dies laborables a les peticions o dubtes realitzats.	Nombre de comunicacions resoltes en aquest termini sobre el total
<b>Donar suport mitjançant subvencions a projectes de cooperació, projectes d'ajuda humanitària i accions de sensibilització i acollida impulsats per entitats solidàries.</b>	
Realitzarem una convocatòria pública anual per cadascuna de les línies: projectes de cooperació, projectes d'ajuda humanitària i accions de sensibilització i acollida.	Nombre de convocatòries realitzades
Realitzarem un mínim de dos projectes de cooperació en els principals països prioritaris per a la cooperació terrassenca: Marroc i Senegal	Nombre de projectes de cooperació en els principals països prioritaris
Realitzarem un mínim de dos projectes de cooperació en els sectors prioritaris per a la cooperació terrassenca: salut visual, empenedoria, comunicació i dret a la ciutat	Nombre de projectes de cooperació destinats als sectors prioritaris per a la cooperació terrassenca
<b>Oferir activitats de difusió i informació en matèria de cooperació internacional per a la ciutadania.</b>	
Organitzarem un mínim de 4 cicles d'activitats sobre diferents temàtiques relacionades amb la cooperació internacional.	Nombre de cicles realitzats
Realització d'un mínim de 4 accions d'educació per a la ciutadania global per als centres de secundària de la ciutat	Nombre d'accions realitzades
<b>Treballar a favor de les persones refugiades.</b>	
Realitzarem 2 projectes d'ajuda humanitària en aquest àmbit.	Nombre de projectes duts a terme
Realitzarem un cicle anual de sensibilització a la ciutat per donar a conèixer la situació de les persones refugiades.	Cicle d'activitats anual (Sí/ No)

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

---

### Normativa específica

- [Llei 1/2023 de cooperació per al desenvolupament sostenible i la solidaritat global](#). Govern d'Espanya.
- [Llei 26/2001 de cooperació internacional al desenvolupament](#). Generalitat de Catalunya.
- [Pla director de cooperació al desenvolupament 2022-2030](#). Ajuntament de Terrassa
- [Reglament del consell municipal de solidaritat i cooperació internacional de l'Ajuntament de Terrassa](#).

### Regim econòmic

El servei és gratuït.

## 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.