

CARTA DE SERVEIS

ACTES I OCUPACIÓ DE LA VIA PÚBLICA

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:	Via Pública, Seguretat i Protecció Civil
Àrea:	Territori i Habitatge
Responsable polític:	Regidoria de Via Pública, Seguretat i Protecció Civil
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Protecció Civil i Via Pública
Línies de servei:	Direcció del Servei de Via Pública Seguretat i Protecció Civil

2. ON SOM

Adreça:	c/ Mare de Déu del Mar, 49
Telèfon:	93 739 70 00
Web :	http://www.terrassa.cat/via-publica
Correu electrònic:	via.publica@terrassa.cat
Horaris(Oficines)	Atenció presencial amb cita prèvia Atenció telefònica de dilluns a divendres, de 8:30 h a 14:30h Seu electrònica: 24 hores, 365 dies l'any

3. QUÈ FEM

Missió

Garantir un ús equitatiu i de qualitat de l'espai públic, facilitant que la ciutadania pugui utilitzar-lo igualitàriament, fomentant un ús responsable basant-se en el respecte i la convivència l'espai públic.

Serveis que oferim

- Actes a la via pública:
 - Orientar i assessorar a la ciutadania en general, així com a entitats, en qüestions relatives a la realització d'activitats a la via pública de caire lúdic i festiu.
 - Gestionar i autoritzar les sol·licitud d'autorització de l'ús de l'espai públic per activitats lúdiques-festives.
 - Fomentar l'ús responsable de l'espai públic i dels seus elements, preservant la seva integritat.
- Ocupació de la via pública:
 - Tramitar els expedients de sol·licitud d'autorització d'ocupació de la via pública:
 - Instal·lació de terrasses de bar i el seu mobiliari.

- Instal·lació i retirada de contenidors metàl·lics o sacs de runa, tanques i bastides.
 - Talls parcials o totals de carrer per a la càrrega i descàrrega de materials i similars (obres, mudances,...).
 - Instal·lació i retirada d'elements o suports publicitaris. (banderoles, pancartes, adhesius publicitat No).
 - Instal·lació fires d'atraccions.
 - Casetes de pirotècnia.
 - Quioscos i xurreries.
- Realitzar el control i la inspecció de les ocupacions de la via pública.
- Àrees de vianants i zones de circulació restringida:
 - Tramitar les autoritzacions per accedir a les noves àrees de vianants i a les zones de circulació restringida.
 - Tramitar les respostes els plecs de descàrrecs.
 - Gestió de la bústia de les àrees de vianants.
 - Orientar i assessorar a la ciutadania del procediment.
- Vehicles abandonats:
 - Tramitar els expedients per vehicles abandonats.
 - Orientar i assessorar a la ciutadania del procediment.

4. PER A QUI HO FEM

Ens adrecem a la ciutadania en general, entitats, empreses i professionals de diversos àmbits.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
En un 100% dels casos, respondre a les consultes rebudes en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la presentació de la mateixa.	Dies transcorreguts entre la presentació de la consulta i l'emissió de la resposta.
En un 80 % dels casos, enviar l'autorització 10 dies hàbils abans de la celebració de l'acte.	Dies transcorreguts entre la presentació de la sol·licitud i l'emissió de l'autorització.

En un 100% dels casos, assistir a reunions per activitats a la via pública.	Nombre d'assistències realitzades/nombre de reunions convocades
Tramitar les sol·licituds de retirada de contenidors/sacs de la via pública en un termini de 24 hores.	Temps promig de la recollida en el 90% dels casos
Tramitar les sol·licituds de terrasses de bar perfectament complimentades en un termini màxim d'un mes.	Temps transcorregut entre la presentació de la sol·licitud i l'autorització.
Millorar el termini de resposta de les autoritzacions d'ocupació de via pública per talls de carrer en menys de 7 dies hàbils	Mitjana de dies transcorreguts entre la presentació de la consulta i l'emissió de la resposta.
Donar l'ordre de retirada de vehicles urgents de la via pública en 24 hores.	Mitjana d'hores transcorregudes entre la presentació de la consulta i la retirada
Donar l'ordre de retirada de vehicles abandonats que no tenen incidències (judicials, embargaments...) en 1 mes	Mitjana de dies transcorreguts entre la detecció i la retirada
Tramitar les sol·licituds per accés a les àrees de vianants en 1 mes.	Mitjana de dies transcorreguts entre la presentació de la petició i l'emissió de la resposta.

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

Normativa específica

- Ordenança de bases de convivència democràtica a la ciutat.
- Ordenança municipal reguladora de les activitats i instal·lacions publicitàries.
- Ordenança de mobilitat de Terrassa.
- Ordenança reguladora de les autoritzacions de terrasses de bar i el seu mobiliari.
- Reglament municipal regulador de la col·locació, el dipòsit i la retirada de contenidors de terres.
- Resolucions sobre la restricció de circulació de vehicles en els diferents àrees i carrers de la ciutat.

Règim econòmic

- OF núm.3.11 - Taxa per a l'aprofitament del sòl, vol i subsòl de la via pública.
- OF núm.3.31 – Taxa l'atorgament de llicències i autoritzacions administratives per a l'exercici d'activitats publicitàries.
- OF núm.3.01 - Taxa per a l'administració de documents i prestació de serveis administratius.

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.