

---

# **CARTA DE SERVEIS**

## **PROTECCIÓ CIVIL I PREVENCIÓ D'INCENDIS**

---

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 : Protecció Civil i Prevenció d'Incendis  
Àrea: Territori i Habitatge  
Responsable polític: Regidoria de Seguretat, Via Pública i Protecció Civil  
Responsable tècnic: Direcció del Serveis de Seguretat, Via Pública i Protecció Civil

## 2. ON SOM

---

Adreça: Ca de la Mare de Déu del Mar, 49 BA, 08222 Terrassa  
Telèfon: 937 397 000  
Emergències: 092 - 112  
Web: <http://www.terrassa.cat/es/protecciocivil>  
Adreça electrònica: [Protecciocivil@terrassa.cat](mailto:Protecciocivil@terrassa.cat)  
Twitter: @trsemergencies  
Horaris (Oficines) De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores.

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

El servei de Protecció Civil i Prevenció d'incendis té la missió de gestionar les accions destinades a protegir les persones, els béns i el medi ambient davant situacions de greu risc col·lectiu, de catàstrofes i de calamitats públiques.

### Serveis que oferim

#### **Preveure, prevenir i planificar les actuacions sobre els riscos a la ciutat.**

- Actualització dels riscos de la ciutat i els seus efectes.
- Redacció i implantació dels plans d'emergència sobre els riscos previstos.
- Redacció i actualització de protocols d'actuació.
- Redacció i implantació dels plans d'autoprotecció d'activitats o actes organitzats per l'Ajuntament de Terrassa.
- Assessorament tècnic i elaboració d'informes en matèria de reglamentació de protecció civil en activitats i establiments.
- Resolució de consultes en matèria de protecció civil i prevenció d'incendis forestals.
- Informació i divulgació dels riscos i de mesures de prevenció i autoprotecció.
- Impulsar, coordinar i proposar actuacions a la Comissió Local de Protecció Civil per a l'aplicació i desenvolupament de la normativa de protecció civil dins l'àmbit local.

## Gestionar les diferents situacions de risc greu col·lectiu i emergències.

- Gestió d'emergències, coordinant tots els serveis implicats
- Activació de centres d'acollida
- Gestió de les evacuacions especials
- Gestió de simulacres d'emergències
- Recepció i tramesa d'avisos de risc, procedents del CECAT
- Anàlisi de la informació recollida sobre les emergències i proposta de millora davant noves situacions

## Redactar informes i permisos:

- Informe preceptiu actes pirotècnics.
- Informe preceptiu sobre actes multitudinaris a la Via Pública.
- Tramitació dels permisos/comunicacions per fer foc.
- Redacció d'informes per a l'homologació de plans d'autoprotecció municipals (PAU).
- Gestió municipal de la plataforma de registre electrònic (Hermes).

## Gestionar el Pla de Prevenció d'Incendis Municipal

- Manteniment de camins i punts d'aigua
- Obertura i manteniment de les franges de baixa combustibilitat a les urbanitzacions i del nucli urbà.
- Coordinació i suport en la gestió de l'Agrupació de Defensa Forestal de Terrassa

## 4. PER A QUI HO FEM

---

Ens adreçem a la ciutadania en general.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem

### Oferir un servei de qualitat

Respondre les consultes, suggeriments i queixes rebudes a la bústia en un termini inferior als 15 dies naturals des del dia de la recepció.

Mitjana de temps de resposta a les consultes, suggeriments i o queixes.

Informar a la població de les recomanacions de les mesures d'autoprotecció, davant d'un risc determinat, en el termini de 30 min a comptar des de la recepció d'un avís del CECAT

Temps transcorregut entre l'hora de recepció de l'avís i l'hora d'enviament de la informació a la població

<b>Garantir l'operativitat i actualització dels instruments de protecció i prevenció</b>	
Mantenir el servei operatiu 24 hores 365 dies/any.	Hores anuals de servei activat
Difondre els avisos a la població com a màxim 20 minuts després d'haver-los rebut.	Promig del temps transcorregut entre la recepció i la difusió de l'avís

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'empendrà, 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 ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

---

### Normativa específica

- Decret 1153/2015, de 4 de febrer, pel qual es decreta la prohibició de crema de restes vegetals en tot el terme municipal a partir del 15 de març de 2015.  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02216>
- Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut.  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02339>
- Decret 64/1995, de 7 de març, pel qual s'estableixen mesures de prevenció d'incendis forestal.  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=00763>
- Ordre MAB/62/2003, de 13 de febrer, pel qual s'estableixen mesures de prevenció d'incendis forestals  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=00782>
- Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya
- Ordre INT/193/2011, de 28 de juliol, per la qual es crea el Registre electrònic de plans d'autoprotecció
- Decret 155/2014, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el contingut mínim per a l'elaboració i l'homologació dels plans de protecció civil municipals i s'estableix el procediment per a la seva tramitació conjunta.
- Llei 5/2003, de 22 d'abril, de mesures de prevenció dels incendis forestals en les urbanitzacions, els nuclis de població, les edificacions i les instal·lacions situats en terrenys forestals.

## 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.