

CARTA DE SERVEIS

PROMOCIÓ DE LA GENT GRAN

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: Promoció Gent Gran
Àrea: Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític: Regidoria de Gent Gran
Responsable tècnic: Cap del Servei de Promoció de la Gent Gran

2. ON SOM

SERVEI PROMOCIÓ DE LA GENT GRAN

Adreça: C. Sant Ildefons, 8 - 08221
Telèfon: 937 883 333
Web: www.terrassa.cat/gentgran
Correu electrònic: gentgran@terrassa.cat
Horari: dilluns a divendres de 9 a 14 h.

OFICINA D'INFORMACIÓ A LA GENT GRAN

Adreça: C. Sant Leopold, 33 - 08221
Telèfon: 937 397 095
Web: www.terrassa.cat/gentgran
Correu electrònic: informacio.gentgran@terrassa.cat
Horari: dilluns a divendres de 10 a 13 h.
dimecres de 16 a 19 h.

CASAL MUNICIPAL DE GENT GRAN ANNA MURIÀ

Adreça: C. Sant Ildefons, 8 - 08221
Telèfon: 937 883 333
Web: www.terrassa.cat/gentgran
Correu electrònic: gentgran@terrassa.cat
Horari: dilluns a divendres de 9 a 12.30 h. i de 16 a 19.30 h.

3. QUÈ FEM

Missió

La missió del Servei de Promoció de la Gent Gran és fomentar polítiques públiques que afavoreixin l'envelliment informat, actiu i saludable de les persones grans de la ciutat perquè puguin gaudir d'una vida plena tot respectant la diversitat. Es farà procurant optimitzar les oportunitats de salut, participació i seguretat per tal de generar entorns òptims, accessibles i amigables.

Aquest servei dóna suport tant a les associacions i entitats de gent gran com a les persones grans no associades, mitjançant una oferta d'activitats i accions adreçades a millorar la seva qualitat de vida, prevenint situacions de solitud no volguda i de maltractament vers les persones grans i afavorint la sensibilització social vers a les persones de 60 i més anys i la seva participació activa a la ciutat. Les persones que viuen en residències són també presents en tot allò que projectem.

El full de ruta és el Pla Local per a un Envelliment Integral, vigent fins el 2030, a través del qual es concreten els plans d'acció quadriennals.

Principals serveis que oferim

OFICINA D'INFORMACIÓ A LA GENT GRAN

L'Oficina s'encarrega d'informar, assessorar i acompanyar a les persones grans de Terrassa des de la perspectiva de la promoció de l'envelliment actiu, fomentant l'autonomia, la formació, l'accés a la cultura i les tecnologies de la informació i la participació activa a la ciutat. Així mateix, també derivarà i posarà en contacte les persones grans amb els serveis corresponents en funció de les necessitats verbalitzades i farà el posterior seguiment de l'evolució de la derivació, si és el cas.

CASAL MUNICIPAL DE GENT GRAN ANNA MURIÀ

És un equipament municipal adreçat a les persones grans de 60 anys i més de la ciutat de Terrassa. Un espai accessible i amb confort climàtic, on promoure relacions i aprenentatges, un punt de trobada on poder tenir i mantenir bones relacions i compartir interessos, des del respecte a la diversitat.

El Casal disposa de sales per les persones usuàries en horari de matí i tarda. Són espais lúdics i de formació que faciliten la interrelació social.

Disposa també d'un servei de bar restaurant, obert a la comunitat, on treballen persones amb discapacitat intel·lectual.

ACTIVA EL +60 AL WHATSAPP

Consisteix en la recerca per part del Servei d'activitats de tot tipus (culturals, esportives, formatives...), que tenen lloc a tots els barris, adreçades a totes les edats i organitzades per diversos agents i entitats de la ciutat.

Es fa una selecció equilibrada i s'envien missatges diaris, de dilluns a dijous, en format de lectura fàcil via whatsapp on hi consta tot el que cal saber per a realitzar amb autonomia les activitats proposades. L'objectiu és que les persones de més de 60 anys tinguin informació d'activitats diverses i no només les adreçades a les «persones grans» i puguin triar amb autonomia.

Per accedir al programa cal donar-se d'alta trucant al telèfon 606 457 140 o emplenant el formulari que trobaran al web: <https://www.terrassa.cat/activa-el-60>. És gratuït i només s'ha de fer la inscripció per poder rebre la informació.

ACOMPANYAMENT I SUPORT A LES ENTITATS DE PERSONES GRANS

Es dona informació, assessorament i suport a les entitats de gent gran per al seu funcionament. En el marc del suport destaquem:

- L'ajut econòmic anual que s'atorga mitjançant subvencions a projectes, activitats o serveis que complementen la competència municipal o fomenten els interessos generals del municipi dins de l'àmbit de promoció de la gent gran.
- Oferta de tallers que promociónen hàbits saludables i de benestar social, de formació permanent i de lleure.
- El suport econòmic i logístic per realitzar la Fira anual de la Gent Gran i l'impuls a una nova Fira Sènior en col·laboració/ tot col·laborant amb la LaFACT.

RECONeixEMENT A LES PERSONES CENTENÀRIES

És un homenatge institucional consistent en el lliurament d'una placa per part de l'Alcalde que es fa a les persones residents a Terrassa, que fan 100 anys al llarg de l'any.

ESPAI PARTICIPATIU: CONSELL MUNICIPAL DE LA GENT GRAN DE LA CIUTAT

És l'òrgan de participació sectorial de caràcter deliberatiu, propositiu i amb capacitat d'arribar a acords de l'Ajuntament de Terrassa per aquelles qüestions referents a la gent gran de la ciutat. També canalitza la participació dels ciutadans i ciutadanes grans i de les seves entitats i col·lectius en els assumptes municipals.

Aquest Consell s'organitza a través de grups de treball i abordatge de monogràfics que complementen les reunions plenàries.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a persones majors de 60 anys i entitats de la gent gran de la ciutat.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
--------------------	------------------

Atenció ciutadana des de l'Oficina d'Informació a la Gent Gran	
Atendrem el 100 % de demandes d'informació, suport i assessorament en un termini màxim de tres dies hàbils.	% de demandes ateses en el termini establert
Realitzarem dues accions formatives anuals relacionades amb temes d'interès de les persones grans.	Nombre d'accions formatives realitzades
Programar activitats des del Casal Anna Murià específiques per a persones grans	
Oferirem un programa amb un mínim de 100 activitats (cursos, tallers, xerrades, etc.) relacionades amb diferents àmbits.	Nombre d'activitats totals oferides
Obtindrem un grau de satisfacció mínim de 8 sobre 10.	Mitjana de grau de satisfacció
Oferta d'activitats d'interès per a totes les edats a través de l'Activa +60 al Whatsapp	
Enviarem un mínim de 12 activitats setmanals, durant els dies laborables, sobre les activitats oferides a tota la ciutadania per a què les persones +60 puguin escollir aquelles que volen realitzar.	Nombre d'activitats oferides
Suport a les entitats de persones grans	

Atendrem el 100 % de les sol·licituds de suport de les entitats de gent gran en el termini d'una setmana.	% de sol·licituds ateses en el termini establert
Generar espais de participació	
Gestionarem l'espai participatiu del Consell Municipal de les persones grans de la ciutat, a través dels grups de treball, amb un mínim de 5 reunions anuals.	Nombre de reunions convocades
Reconèixer les persones grans	
Lliurarem el 100 % de les plaques a les persones que fan 100 anys i accepten el reconeixement municipal.	% de les persones que reben el reconeixement respecte de les previstes

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.

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:

- Reglament del Consell Municipal de la Gent Gran
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa542102467.pdf?codidoc=MDgxQ0RDMDg3RjBENEQwQTY0RDMzOEIwQzJGRENCMjA=&idrel=009501>
- Pla Local per a un Envelliment Integral de Terrassa (PLEIT)

Règim econòmic aplicable:

S'estableix el preu públic per l'assistència a activitats organitzades pel Servei de Promoció de la Gent Gran, regulat per l'Ordenança fiscal reguladora dels preus públics de l'Ajuntament de Terrassa (OF núm 1.03_Annex 14).

<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426643463.pdf?iddoc=426643463&idrel=008511>

La resta de serveis són gratuïts.

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.