

# CARTA DE SERVEIS

## INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

---

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: Infància i Adolescència, programa dins el Servei de Joventut

Àrea: Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica

Responsable polític: Regidoria de Joventut

Responsable tècnic: Cap de Joventut

## 2. ON SOM

---

### Casa Baumann

Adreça: Av. Jacquard, 1 – 08222 Terrassa

Web: <https://labaumann.cat>

Correu electrònic: [joventut.lleure@terrassa.cat](mailto:joventut.lleure@terrassa.cat) / [infancia.lleure@terrassa.cat](mailto:infancia.lleure@terrassa.cat)

Telèfon: 937 848 390

Horari d'atenció: dilluns a divendres de 9 a 14 h.

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

El programa d'Infància i adolescència s'ubica dins el Servei de Joventut i és referent a la ciutat pel què fa a les polítiques centrades en la franja d'edat dels 0 als 18 anys.

La seva missió és la promoció dels infants adolescents de la ciutat i dels seus drets, amb una visió general d'aquesta etapa, mitjançant la interacció amb els diferents serveis de l'Ajuntament per tal que la ciutadania que s'ubica en aquest cicle vital tingui garantits els seus drets i pugui participar de la vida de la ciutat.

### Serveis que oferim

#### Eines i recursos per al lleure

Potenciar el lleure educatiu, atorgant subvencions per a projectes d'educació en el lleure i facilitant formació professionalitzadora per al treball en el lleure.

#### Coordinació dels Casals d'Estiu

Coordinació general del projecte de Casals que es fa conjuntament amb la Comissió de Casals d'Estiu, formada per altres serveis municipals i per entitats.

## Sensibilització de drets

Difusió i sensibilització a la ciutat dels drets de la infància i l'adolescència coincidint amb el Dia Internacional dels Drets de la Infància, el 20 de novembre.

## Espai de participació infantil de la ciutat

Gestió del Consell Municipal de la Infància i Adolescència de Terrassa, el CMIAT, l'òrgan de participació infantil territorialitzat de la ciutat estructurat per districtes, amb una dinamització externalitzada.

## 4. PER A QUI HO FEM

Entenem la infància i l'adolescència com el període que s'inicia en el mateix moment del naixement d'una persona i fins a la seva majoria d'edat als 18 anys, tal i com estableix el marc legal, i tenint en compte que es tracta d'un tram que engloba grans canvis i situacions molt diferents en relació a l'edat i l'estat maduratiu de la persona. Això comporta que es treballi també amb la visió de nucli familiar.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
<b>Eines i recursos per al lleure</b>	
Donarem suport econòmic per obtenir la titulació reglada necessària en l'àmbit del lleure, realitzant com a mínim una convocatòria de beques anual.	Nombre de convocatòries anuals
Convocarem anualment 2 cursos reglats en l'àmbit de l'educació en el lleure per facilitar l'obtenció de la titulació exigida legalment. Programarem anualment formacions tècniques per l'actualització de coneixements, a través de la Diada de Tècniques, amb un mínim de 4 tallers.	Nombre de cursos programats i desenvolupats anualment Diada de Tècniques convocada (Sí/No) Nombre de tallers

<b>Coordinació dels casals d'estiu</b>	
Farem una convocatòria anual de Casals d'Estiu.	Convocatòria realitzada (Sí/No)
Convocarem la Comissió de Casals d'Estiu anualment.	Convocatòria realitzada (Sí/No)
<b>Sensibilització de drets</b>	
Realitzarem un recull d'actes desenvolupats a nivell de ciutat relacionats amb la sensibilització dels drets dels infants.	Recull d'actes (Sí/No)
Realitzarem accions relacionades amb el DUDI.	Nombre d'accions realitzades
<b>Espai de participació infantil a la ciutat</b>	
Constituïrem anualment el CMIAT amb la participació al 100% de tots els districtes de la ciutat.	% de districtes participats al CMIAT
Garantirem un mínim de 6 sessions de treball a cada districte.	Nombre de sessions de treball

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 donarà 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 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut (publicada en el Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya, núm. 804/VIII, del 4 d'octubre de 2010).

El text d'aquesta Llei ha estat actualitzat a gener de 2012 i incorpora les modificacions en la Llei 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa (DOGC núm. 6035, de 30.12.2011).

- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Reglament del Consell Municipal de la Infància i l'Adolescència de Terrassa (CMIAT). Publicat al BOPB: 23/01/2018.
- Convenció sobre els Drets dels Infants.
- Pla Local de la Infància i l'Adolescència de Terrassa (PLIA) 2022-2032.
- Pla Local de Joventut de Terrassa 2022/2026.

### **Règim econòmic**

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic.

## **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.

Adhesió del Ple municipal a la Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides a la qual s'hi va adherir l'Ajuntament en ple l'any 2009.

## **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.