

# CARTA DE SERVEIS

## SERVEI DE BENESTAR ANIMAL

---

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: Benestar Animal  
Àrea: Transició Ecològica  
Responsable polític: Regidoria de Benestar Animal  
Responsable tècnic: Direcció de Serveis

## 2. ON SOM

---

Adreça: C/ Torres Garcia, 33, 1r - 08221 (Edifici de LaFACT)   
Web: <https://www.terrassa.cat/benestar-animat>  
Correu electrònic: [benestar.animat@terrassa.cat](mailto:benestar.animat@terrassa.cat)  
Telèfon: 937 397 000 / Ext: 4371  
Horari d'atenció: dilluns a divendres de 9 a 14.30 h.

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

El Servei de Benestar Animal és el servei referent a la ciutat de les polítiques per garantir el Benestar Animal i la tinença responsable, així com desenvolupar les accions relatives a la protecció dels animals i l'encarregat de donar suport a les entitats animalistes pel desenvolupament de projectes de voluntariat amb animals domèstics.

La seva missió és treballar per la convivència entre persones i animals, vetllar pels drets i els deures que se'n deriven, així com lluitar contra el maltractament animal i a favor de la sensibilització en la tinença responsable.

### Serveis que oferim

#### Informació, orientació i assessorament a les persones que tenen gossos, gats i fures

S'ofereix un servei d'informació, orientació i assessorament a les persones que tenen gossos, gats i fures, així com a les entitats i associacions afins.

#### Impuls de campanyes per a la tinença responsable d'animals de companyia

Juntament amb altres serveis, es realitzen campanyes de sensibilització ciutadana en relació al benestar animal i la tinença responsable.

## Cens d'animals de companyia

Tràmits relacionats amb les altes, baixes o modificació de dades.

## Llicència de gossos potencialment perillosos

Tràmits per a l'obtenció de la llicència per la tinença i/o conducció de gossos considerats potencialment perillosos.

## Gestió colònies de gats del carrer

Actuacions relacionades amb la realització del programa de Captura-Esterilització-Retorn (d'ara endavant programa CER) de gestió de colònies de gats ferals, accions de coordinació amb les entitats de voluntariat que gestionen aquestes colònies, i campanyes de sensibilització ciutadana.

## Suport a associacions animalistes

Assessorament i gestió de subvencions a entitats que realitzen activitats relacionades amb el benestar animal o la gestió de colònies ferals.

## Disciplina de la tinença i protecció dels animals

Actuacions per donar resposta a situacions inadequades relacionades amb els animals de companyia, elaboració dels informes pertinents i incoació del corresponent expedient sancionador si és pertinent.

## 4. PER A QUI HO FEM

---

Per a garantir el benestar animal i la tinença responsable, treballem per a la ciutadania en general i de forma específica per a les persones que tenen animals de companyia.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
<b>Informació, orientació i assessorament a les persones que tenen gossos, gats i fures</b>	
Respondrem el 90 % de les demandes d'informació en menys de 7 dies hàbils.	% d'atencions fetes en el termini establert
<b>Cens d'animals de companyia</b>	

Resoldrem en un termini de 6 setmanes el 90% de la gestió del cens d'animals de companyia: altes, baixes i/o modificacions.	% de gestions de cens realitzades en el termini establert
<b>Llicència de gossos potencialment perillosos</b>	
Resoldrem un 90% de les peticions de tramitació de llicències de gossos potencialment perillosos en el període màxim de dos mesos.	% de llicències atorgades en el termini establert
<b>Gestió colònies de gats del carrer</b>	
Iniciarem l'estudi davant la detecció d'una possible colònia felina en menys de set dies hàbils.	% d'estudis iniciats en el termini establert
Realitzarem, com a mínim, una campanya anual de sensibilització ciutadana en relació a les colònies felines.	Nombre de campanyes anuals de sensibilització ciutadana relacionades amb les colònies felines
<b>Disciplina de la tinença i protecció dels animals</b>	
Iniciarem la tramitació dels expedients sancionadors i/o administratius relacionats amb l'incompliment de la normativa de tinença i benestar animal, en un termini màxim de 15 dies hàbils des de que es rep la notificació.	Mitjana de dies en què s'inicia l'expedient un cop rebuda la notificació

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**

- Ordenança municipal de tinença i protecció dels animals, publicada al BOPB de data 13/10/2015.
- Llei 7/2023, de 28 de març, de protecció dels drets i el benestar dels animals.
- Decret legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de protecció dels animals.
- Real decret 287/2002, de 22 de març, pel qual es desplega la Llei 50/1999, de 23 de desembre, sobre el règim jurídic de la tinença d'animals potencialment perillosos.
- Decret 170/2002, d'11 de juny, sobre mesures en matèria de gossos considerats potencialment perillosos.
- Llei 10/1999, de 30 de juliol, sobre la tinença de gossos considerats potencialment perillosos.
- Decret 328/1998 de 24 de desembre, pel qual es regula la identificació i el registre General d'Animals de Companyia.
- Decret 6/1999, de 26 de gener, pel qual s'estableixen les condicions de manteniment dels animals de companyia.
- Llei 50/1999, de 23 de desembre, sobre el règim jurídic de la tinença d'animals potencialment perillosos.

## **Règim econòmic aplicable:**

Taxes i preus públics:

- O.F. núm. 3.05. Taxa pel Servei de tinença d'animals de companyia.
- O.F. núm. 3.34. Taxa per l'atorgament de llicències per a la tinença d'animals potencialment perillosos.

## **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.