

CARTA DE SERVEIS

OFICINA DE CAPACITATS DIVERSES

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 :	Oficina de Capacitats Diverses
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Regidoria de Capacitats Diverses i Accessibilitat
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Polítiques d'Accessibilitat i Promoció dels Drets Humans

2. ON SOM

Adreça:	Carrer de Torres Garcia 33, 08221 Terrassa
Telèfon:	937 39 70 00
Web:	www.terrassa.cat/capacitats-diverses
Correu electrònic:	oficina.capacitatsdiverses@terrassa.cat
Horari d'atenció:	Hores convingudes

3. QUÈ FEM

Missió

Vetllar per la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat de Terrassa, per tal que aquests esdevinguin ciutadans i ciutadanes de ple dret, en una ciutat inclusiva i accessible.

Serveis que oferim

- Oferir Informació, assessorament i orientació a persones amb discapacitat i els seus cuidadors sobre els serveis i recursos existents. També donem suport a professionals i entitats.
- Tramitar la Targeta d'aparcament i la reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat, així com la Targeta d'aparcament provisional (TAP) per a persones amb malalties d'extrema gravetat.
- Organitzar campanyes i altres activitats de divulgació, formació, sensibilització i recerca per fomentar la igualtat d'oportunitats a les persones amb discapacitat i les seves famílies en tots els àmbits, donar suport tècnic i econòmic a les entitats i associacions i vetllar per a la seva igualtat de drets i no discriminació.
- Oferir formació i assessorament al personal tècnic de les Regidories i al teixit associatiu per incorporar el tracte adequat a tots els plans, projectes i accions que duguin a terme.
- Desenvolupar projectes estratègics relacionats amb l'àmbit de les capacitats diverses.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Taula local de Capacitats Diverses i Accessibilitat

La Taula local de capacitats diverses i accessibilitat és un espai de participació i de decisió. Està formada per representants d'entitats del sector de la discapacitat, per grups municipals representats al ple de l'Ajuntament, i per serveis municipals.

4. PER A QUI HO FEM

- Persones amb reconeixement de discapacitat, persones neurodivergents, amb altes capacitats i, en general, persones que requereixen d'algun suport i/o adaptació adequació en algun àmbit de la seva vida.
- Persones cuidadores no professionals
- Professionals dels sector
- Institucions, entitats i associacions de la ciutat
- Estructura municipal (política i tècnica)
- Ciutadania en general

Com sol·licitar el servei

Concertar cita prèvia per a informació i assessorament
Tràmits presencials, 010 o Seu electrònica

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Atenció	
Informar i assessorar sobre temes relacionats amb l'àmbit de les capacitats diverses, serveis i recursos existents.	
Ampliarem un 5% el material informatiu de l'àmbit de les capacitats diverses, publicat a la web municipal, atenent a criteris d'accessibilitat.	Percentatge d'un any en relació a l'anterior.
Tramitar la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat.	
Lliurarem les Targetes sol·licitades en el termini màxim de 45 dies naturals quan l'informe sigui favorable. (*)	Percentatge de targetes tramitades en el termini màxim de 45 dies naturals.

Sensibilització	
Sensibilitzar sobre la igualtat de drets i la no discriminació vers les persones amb discapacitat, persones neurodivergents, amb altes capacitats i, en general, persones que requereixen d'algun suport i/o adaptació per acostar la diversitat a la ciutadania.	
Posarem en marxa una nova campanya de sensibilització anualment	Nombre de noves campanyes realitzades anualment.
Establir sinèrgies amb altres serveis municipals amb competència en diferents àmbits d'actuació (salut, cultura, ocupació...) adreçades a millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, persones neurodivergents amb altes capacitats i, en general, persones que requereixen d'algun suport i/o adaptació.	
Impulsarem la realització d'un mínim de dues activitats inclusives, noves, realitzades per altres serveis municipals.	Nombre d'activitats noves inclusives realitzades per altres serveis municipals.
Projectes	
Impulsar i desenvolupar projectes estratègics vinculats amb les capacitats diverses.	
Posarem en marxa un mínim d'una actuació i una línia de treball, noves, anualment.	Nombre d'actuacions Nombre de línies de treball noves, realitzades
Taula Local de Capacitats Diverses i Accessibilitat	
Potenciar el treball en xarxa, atenent als interessos i necessitats de les entitats que formen part d'aquest òrgan.	
Aconseguirem la participació a la Taula Local de Capacitats Diverses i Accessibilitat d'un mínim del 60% de les entitats convocades.	Percentatge de les entitats participants en relació a les entitats membres.

(*) D'acord amb l'art. 168.2 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya que regula el procediment de concessió de les targetes d'aparcament, el termini establert per tramitar les targetes per a persones amb discapacitat és de 2 mesos.

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 ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

Normativa específica

- Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova del Codi d'accessibilitat de Catalunya. DOGC número 9052 de 30-11-2023. Entrada en vigor: 01-03-2024
- Reial decret 1056/2014, de 12 de desembre, que regula les condicions bàsiques d'emissió i ús de la Targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat.
- Reglament municipal regulador de l'estacionament per a persones amb discapacitat (publicat al BOP el 16.06.2010). Modificació del reglament 26/07/2023.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Regim 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.

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.