

CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE QUALITAT DEMOCRÀTICA

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: | Qualitat Democràtica |
| Àrea: | Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica |
| Responsable política: | Regidoria de Participació Ciutadana |
| Responsable tècnica: | Direcció del Servei de Qualitat Democràtica |

2. ON SOM

Adreça: Casal cívic Vapor Gran, Passeig Vapor Gran, 39-41

Telèfon: 93 739 70 00 ext. 4967

Web: <https://www.terrassa.cat/qualitat-democratica>
<https://espaientitats.terrassa.cat/ca/>
<https://participa.terrassa.cat/>
<http://www.terrassa.cat/puntvoluntariat>

Correu electrònic: qualitatdemocratica@terrassa.cat
espaientitats@terrassa.cat
puntvoluntariat@terrassa.cat

Horari atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

Horari Punt del Voluntariat: dimarts i dijous de 10 a 13 h, i dimecres de 16 a 19 h.

Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu.

3. QUÈ FEM

Missió

Facilitar el dret de la ciutadania a participar en la presa de decisions del govern municipal mitjançant la difusió de les diferents vies i mecanismes de participació.

Donar suport i reconeixement al teixit associatiu facilitant les eines necessàries per a millorar la seva gestió, participació i xarxa comunitària.

Donar suport i reconeixement a la tasca i els valors del voluntariat.

Serveis que oferim

- Informació, assessorament i difusió dels mecanismes de participació ciutadana a disposició de la ciutadania, les entitats i els col·lectius mitjançant la plataforma [Participa a Terrassa](#) i d'altres vies de difusió que permetin donar a conèixer les moltes i molt variades maneres d'expressar punts de vista, de provocar debats, d'aportar idees i, en definitiva, d'influir en les decisions del govern municipal.
- Informació, assessorament i acompanyament a les entitats i col·lectius de la ciutat en relació als recursos i tràmits que necessitin per a millorar la seva gestió, xarxa comunitària i participació. Així mateix, el servei ofereix formació, cessió d'infraestructura per a activitats de forma gratuïta i atorga subvencions en la convocatòria de les seves línies. La informació de tots aquests serveis està disponible a la web l'[Espai de les entitats](#) .
- Informació, assessorament i orientació a través del Punt del Voluntariat per a la ciutadania i les entitats en el àmbit del voluntariat. També publiquem les crides de voluntariat de les entitats i realitzem actes i accions de reconeixement a la tasca i els valors entorn al voluntariat.
- Inscripció i actualització de dades de les entitats en el Registre Municipal d'Entitats i Associacions Ciutadanes (RMEAC). Informem i acompanyem en els tràmits del RMEAC i d'altres registres oficials i també sobre els passos per tramitar el certificat digital de representant d'entitat.
- Inscripció en el Registre Municipal de Participació de la Ciutadania de ciutadania i col·lectius sense personalitat jurídica que manifesten la seva voluntat en participar i formar part del diferents mecanismes i òrgans de participació.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ:

Taula d'Entitats del Voluntariat

La Taula d'entitats del voluntariat és un òrgan obert de participació, la principal funció del qual és donar suport i visibilitat al treball de la ciutadania i de les entitats que actuen en l'àmbit del voluntariat, així com col·laborar en els principals eixos, projectes i campanyes del Punt del voluntariat de Terrassa.

<https://www.terrassa.cat/taula-d-entitats-del-voluntariat>

Comissió d'Impuls i Seguiment del Reglament de Participació Ciutadana

Està definida a la disposició addicional segona del Reglament de Participació Ciutadana. La Comissió impulsarà les accions previstes en el Reglament i revisarà els aspectes que cal millorar o modificar; així com detectarà les mancances i proposarà accions per millorar les polítiques de participació de la ciutat.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a les entitats sense ànim de lucre, col·lectius de la ciutat i a la ciutadana en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

| Ens comprometem a: | Com ho mesurarem |
|---|--|
| Informació, assessorament i difusió dels mecanismes de participació ciutadana | |
| Realitzarem un mínim de 4 accions de difusió i/o informació a l'any per donar a conèixer els mecanismes de participació ciutadana. | Nombre d'accions realitzades |
| Atendrem totes les consultes d'informació i assessorament relatives a la tramitació per sol·licitar les intervencions i propostes ciutadanes al Ple municipal en el termini màxim de 3 dies hàbils. | Percentatge de les consultes ateses en el termini màxim de 3 dies hàbils. |
| Plataforma Participa a Terrassa | |
| Publicarem tots els processos participatius, espais de participació estables, consultes prèvies, audiències públiques i d'altres mecanismes que es duguin a terme des de l'Ajuntament. | % de publicacions en relació a les peticions dels serveis municipals |
| Atendrem totes les incidències o consultes relacionades amb la plataforma <i>Participa a Terrassa</i> en un termini màxim de 3 dies hàbils. | Percentatge de les consultes ateses en el termini màxim de 3 dies hàbils |
| Suport, assessorament i recursos a disposició de les entitats i col·lectius de la ciutat . L'Espai de les entitats | |
| Atendrem totes les sol·licituds d'informació de les entitats i col·lectius en un termini màxim 5 dies hàbils. | Percentatge de les sol·licituds ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils |
| Resoldrem les sol·licituds d'acompanyament i assessorament específics, presencials i online, en un termini màxim de 10 dies hàbils. | Percentatge de les sol·licituds resoltes en el termini màxim de 10 dies hàbils |
| Resoldrem totes les sol·licituds d'altres, modificacions o baixes de les entitats a l'RMEAC en el termini màxim de 15 dies hàbils. | Percentatge de les sol·licituds resoltes en el termini màxim de 15 dies hàbils |

| | |
|--|---|
| Incorporarem en l'oferta formativa anual un mínim 5 formacions que hagin estat prioritzades per les entitats en l'enquesta sobre necessitats formatives que fa el servei cada any. | Nombre de formacions |
| Informar, assessorar i gestionar sobre temes de voluntariat a través del Punt del Voluntariat. | |
| Atendrem el 100% de les sol·licituds d'informació i assessorament en el termini màxim de 5 dies hàbils | Percentatge de les sol·licituds ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils |
| Realitzarem un mínim de 2 accions formatives anuals en l'àmbit del voluntariat | Nombre d'accions formatives realitzades. |
| Realitzarem com a mínim 2 accions de difusió del voluntariat durant l'any. | Nombre d'accions de difusió realitzades |

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

- Reglament de participació ciutadana, del 21 de juliol de 2016 i entrada en vigor el 9 de setembre de 2016.
- Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.
- Llei 11/2023, del 27 de desembre, de foment de l'associacionime.

Règim econòmic

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

Els 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 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.