

---

# CARTA DE SERVEIS

## SERVEI DE CIUTADANIA I MIGRACIONS

---

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:	Servei de Ciutadania i Migracions
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Regidoria Ciutadania i Migracions
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Ciutadania i Migracions

## 2. ON SOM

---

Adreça:	Carrer Torres i Garcia 33, 08221 Terrassa
Telèfon:	937 39 70 00
Web:	<a href="http://www.terrassa.cat/ca/ciutadania">www.terrassa.cat/ca/ciutadania</a>
Correu electrònic:	<a href="mailto:ciutadania@terrassa.cat">ciutadania@terrassa.cat</a>
Horaris:	de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h.

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

El Servei de Ciutadania i Migracions té la missió d'acollir i atendre les necessitats de les persones estrangeres residents a Terrassa respecte el fet migratori i l'estrangeria; fer de Terrassa un espai de convivència intercultural, fomentant el reconeixement mutu i la interacció positiva entre persones de diferents orígens; detectar i abordar situacions discriminatòries per motius d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura, religió i racialització amb la finalitat de prevenir i sensibilitzar sobre racisme a la ciutat.

### Serveis que oferim

- Servei de primera acollida adreçat a persones estrangeres migrades residents a Terrassa, consistent en un conjunt d'accions i recursos que responen a les necessitats inicials de formació i informació. Inclou la formació i la certificació d'uns coneixements mínims per facilitar el viure i treballar a Catalunya.
- Coordinar amb els dispositius del programa estatal establerts a la ciutat del SAPIT (Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal) per a persones sol·licitants d'asil.
- Acompanyar i orientar a les famílies reagrupades, oferint un espai d'acollida i de derivació cap a recursos especialment relacionats amb l'acompanyament emocional, l'adquisició de l'idioma i el foment de l'autonomia.

- Facilitar l'aprenentatge de la llengua a través de cursos descentralitzats amb la voluntat que les persones participants adquireixin les competències lingüístiques bàsiques per comprendre i conèixer l'entorn facilitar una millora en la seva qualitat de vida.
- Elaborar les propostes d'informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya relatives a:
  - INFO 01: Adequació de l'habitatge per al reagrupament familiar.
  - INFO 02: Grau d'integració social per a l'arrelament social a Catalunya.
  - INFO 03: Esforç d'integració per a la renovació o modificació de la residència temporal.
  - INFO 04: Adequació de l'habitatge per a la renovació de residència per reagrupament familiar.
- Informar i assessorar jurídicament en matèria d'estrangeria tant de manera individualitzada com a través de xerrades informatives grupals.
- Desenvolupar projectes i accions adreçades a fer de Terrassa un espai de convivència i de de relació igualitària reconeixent i valorant la diversitat, fomentant el coneixement mutu i la interacció positiva entre els veïns i veïnes de Terrassa.
- Desenvolupar plans i accions de sensibilització i capacitació per tal que els i les professionals dels serveis municipals tinguin en compte la perspectiva de la diversitat en el desenvolupament dels seus serveis i projectes, amb la voluntat de reduir el risc de discriminació o desigualtat.
- Abordar i prevenir el racisme a Terrassa amb la voluntat de fomentar la igualtat i la no discriminació, amb especial atenció als aspectes relacionats amb l'origen, la nacionalitat, l'ètnia, la cultura, la religió i la racialització.

## **ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ**

### **Taula per a la prevenció i l'abordatge del Racisme- Espai Terrassa sense racisme**

Espai de participació format per entitats i persones a títol individual per a la prevenció i l'abordatge del racisme a la ciutat, a partir de les necessitats reals i prioritzades per les entitats i les persones que el conformen.

#### **4. PER A QUI HO FEM**

---

Els serveis i projectes del Servei de Ciutadania i Migracions s'adrecen a tots els veïns i veïnes de Terrassa.

Els projectes vinculats a l'acollida i l'assessorament dels tràmits d'estrangeria, per la seva especificitat, s'ofereixen principalment a la població d'origen estranger resident a la ciutat.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
<b>Acollida</b>	
<b>Fomentar l'autonomia i la igualtat d'oportunitats en les necessitats inicials de formació i informació de les persones estrangeres migrades residents a Terrassa.</b>	
Garantirem l'accés del 100% als mòduls formatius del Servei de Primera Acollida de les persones sol·licitants, en un termini de 3 mesos.	Percentatge de persones que han tingut accés als mòduls en un termini de 3 mesos
Realitzarem un mínim de 15 mòduls de 45 hores del projecte lingüístic.	Nombre de mòduls realitzats de 45 hores.
<b>Gestió i Assessorament sobre els tràmits d'estrangeria</b>	
<b>Realitzar les propostes d'informes vinculats a la llei d'estrangeria i que són competència de la Generalitat de Catalunya i assessorament en matèria d'estrangeria</b>	
Ofereirem un mínim de 15 sessions d'informació i assessorament grupal sobre els tràmits d'estrangeria.	Nombre de sessions realitzades.
<b>Foment de la interculturalitat</b>	
<b>Oferir accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura i religió a centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits.</b>	
Organitzarem un mínim de 20 activitats i/o espais de sensibilització i difusió dels principis de la interculturalitat i/o l'antiracisme, en centres educatius i en espais d'ús públic oberts a la ciutadania.	Nombre total d'activitats i/o tallers.
<b>Transversalització</b>	
<b>Oferir capacitació per tal que els i les professionals dels serveis municipals tinguin en compte la perspectiva de la diversitat en el desenvolupament dels seus serveis i projectes, amb la voluntat de reduir el risc de discriminació o desigualtat.</b>	

Valorarem el grau de satisfacció per part les persones participants en les activitats formatives antiracistes i/o de sensibilització intercultural. Volem obtenir una valoració mínima de 3,5 sobre 5	Mitjana del grau de satisfacció de les persones participants.
<b>Abordatge i prevenció del racisme</b>	
<b>Detectar situacions de racisme per atendre les persones que han estat víctimes, desenvolupar mesures de prevenció i fomentar la sensibilització i la corresponsabilitat ciutadana contra el racisme.</b>	
Atendrem les sol·licituds del Servei d'atenció i denúncia per a persones víctimes de racisme, en un termini de 30 dies hàbils.	Percentatge de sol·licituds tramitades en el termini màxim de 30 dies

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 dona 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**

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (BOE núm. 10, de 12/01/2000).
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel que s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, reformada per la Llei orgànica 2/2009.
- Instrucció SIMC/TSF/1/2017, per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya.
- Decret 264/2016, de 21 de juny, de la Comissió Mixta Paritària Generalitat - Ens Locals en matèria d'immigració estrangera, apatrídia, protecció internacional i retorn.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Llei orgànica 7/1980, de 5 de juliol, de llibertat religiosa.
- Llei 16/2009, de 22 de juliol, dels centres de culte.
- Decret 94/2010, de 20 de juliol, de desplegament de la llei 16/2009, de 22 de juliol, dels centres de culte.
- Llei 12/2009 de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.
- Reial decret 220/2022, sistema d'acollida protecció internacional
- Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.
- Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació.
- Reial decret 629/2022, de 26 de juliol, pel qual es modifica el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la seva reforma per la Llei orgànica 2/2009, aprovat pel Reial decret 557/2011, de 20 d'abril.

### **Règim Econòmic**

El servei és gratuït

## 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.