

CARTA DE SERVEIS

MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC

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 dels serveis: Servei d'Arquitectura, Espai Públic i Biodiversitat Urbana
Servei de Mobilitat

Àrea: Territori i Habitatge

Responsable polític: Tinència d'alcaldia de Territori i Habitatge


Responsables tècnics: Direcció de Serveis d'Arquitectura, Espai Públic i Biodiversitat Urbana

Direcció de Mobilitat

Línies de servei: Manteniment de l'espai públic

2. ON SOM

Servei d'Arquitectura, Espai Públic i Biodiversitat Urbana

Adreça: Carrer de la Igualtat, 52 08222 Terrassa 

Telèfon: 937 363 460

Web: <https://www.terrassa.cat/obres>

Correu electrònic: espais.verds@terrassa.cat / obra.publica@terrassa.cat

Horaris: Atenció presencial: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Atenció telefònica: de dilluns a divendres de 8.00 a 14.00 h.

Servei de Mobilitat

Adreça: Avinguda de les Glòries Catalanes, 3 08223 Terrassa 

Telèfon: 93 739 70 00

Correu electrònic: transit@terrassa.cat

Twitter: @trsmobilitat

Horaris: Atenció presencial: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

3. QUÈ FEM

Missió

Gestionar el manteniment de l'espai públic de la ciutat, mitjançant accions preventives i correctives que garanteixin el bon estat dels elements que l'integren, i així disposar d'un espai públic obert al gaudi de tota la ciutadania, amb garanties d'accessibilitat, funcionalitat i seguretat.

Serveis que oferim

- Manteniment i conservació de les voreres i l'asfalt dels carrers de la ciutat.
- Manteniment i conservació de la senyalització vertical (semàfors i senyals), horitzontal i de pilones i altres elements d'ordenació del trànsit de vehicles i vianants.
- Manteniment i conservació de l'enllumenat públic de la ciutat.
- Manteniment i conservació de la xarxa de clavegueram.
- Instal·lació, conservació, reparació i/o substitució de mobiliari urbà: bancs, papereres, baranes, elements d'exercicis bio-saludables, elements d'exercicis esportius, etc.
- Instal·lació, manteniment i conservació de les zones de jocs infantils.
- Manteniment i conservació dels parcs, places i altres zones verdes de la ciutat: neteja, buidat de papereres, sega de la gespa, reg, etc.
- Manteniment de l'arbrat de la ciutat: reg, esporga, tractaments fitosanitaris, etc.
- Manteniment i conservació de les fonts públiques, ornamentals i d'aigua de boca, de la ciutat.
- Manteniment i conservació de les zones de lliure circulació de gossos de la ciutat.
- Actuacions a la via pública en casos d'urgència i emergències.

Atenció telemàtica

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any.

Tramitació on-line: <https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu>

<https://www.terrassa.cat/cuidemterrassa/>

L'idCat Mòbil us permet fer tràmits que necessiten signatura electrònica des de qualsevol dispositiu: mòbil, ordinador o tauleta. Amb aquest sistema podreu signar i tramitar més del 90% dels tràmits disponibles a la Seu Electrònica de forma ràpida i senzilla.

Us podeu donar d'alta a l'idCAT mòbil directament per internet <https://idcatmobil.seu.cat/> o bé presencialment a qualsevol de les oficines d'atenció ciutadana (OAC).

AJUDEU-NOS A CUIDAR LA CIUTAT



App Cuidem Terrassa:

Avisar d'una incidència mitjançant el canal de comunicació per avisar d'incidències en el manteniment d'elements urbans: bancs, pilones, fonts, jocs infantils, zones verdes, senyalització viària, semàfors, enllumenat, etc. Fer el seguiment d'una incidència presentada anteriorment.

Altres telèfons d'atenció:

900 131 326. Telèfon d'atenció ciutadana les 24 hores per informar d'averies en l'enllumenat públic.

4. PER A QUI HO FEM

- Ciutadania en general

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Gestionarem les incidències que rebem mitjançant l'App Cuidem Terrassa.	Nombre d'incidències gestionades a través del sistema únic respecte del total d'incidències gestionades.
Atendrem les consultes sobre peticions d'informació relatives al manteniment de l'espai públic, així com donar resposta a les queixes i suggeriments, amb rapidesa.	Contestar el 80% de les peticions i/o incidències en menys de 15 dies hàbils
Informarem per mitjà del web municipal de les principals actuacions que estem realitzant en l'espai públic.	Nombre d'actuacions publicades al web municipal sobre el total de les actuacions realitzades en l'espai públic.
Mantindrem en condicions òptimes de seguretat i ús els elements presents a l'espai públic (mobiliari urbà, arbrat, asfalt o voreres, clavegueram, etc).	% d'elements retirats o assegurats en un termini màxim de 24 hores, en els casos de desperfectes greus.
Resoldrem dins l'any el 75 % de les incidències rebudes sobre manteniment de l'espai urbà.	% d'incidències resoltes dintre de l'any
Netejarem tots els dies laborables les àrees de lliure circulació de gossos.	Nombre de neteja feta de cada àrea/sobre el total de dies laborables
Desodoritzarem i desinfectarem trimestralment les àrees de lliure circulació de gossos.	Nombre de tractaments de desodorització i desinfecció fets per cada àrea.
Realitzarem una inspecció visual periòdica de cadascuna de les zones de jocs infantils	Nombre de revisions funcionals bimensuals fetes per cada zona.
Disminuirem el nombre total d'averies d'enllumenat públic per cada 1.000 làmpades.	Nombre total d'averies per cada 1.000 làmpades respecte del total de l'any anterior.

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 ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Els serveis que fem són gratuïts per la ciutadania.

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 28 de març del 2025 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.