

CARTA DE SERVEIS

OFICINA D'ATENCIÓ AL PÚBLIC TERRITORI I HABITATGE

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 d'Atenció Ciutadana Territori
Àrea:	Territori i Habitatge
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Habitatge
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Planificació Estratègica àrea 1
Unitat responsable:	Servei de Planificació Estratègica àrea 1

2. ON SOM

Adreça	Carrer del Pantà 20, planta baixa. TERRASSA
Telèfon:	93 733 69 00
Correu electrònic:	area_territori_i_habitatge@terrassa.cat
Horaris Oficines	De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores

3. QUÈ FEM

Missió

Des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Àrea de Territori i Habitatge oferim tota la informació disponible relacionada amb les competències dels Serveis d'Urbanisme, Projectes i obres (Obra pública) i Medi Ambient. L'Oficina té funcions de registre pel que es poden presentar sol·licituds i documents adreçats als Serveis de l'Àrea.

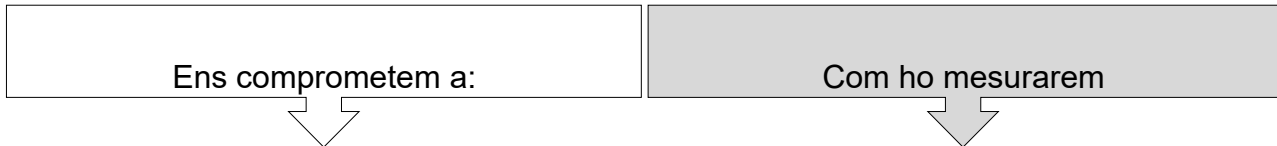
Serveis que oferim

- Informar presencialment i telemàticament sobre tràmits i gestions ciutadanes, de professionals i d'empreses, relatius als serveis d'Urbanisme, Projectes i Obres i Medi Ambient
- Facilitar la presentació de documents al registre de l'Ajuntament i lliurament dels documents resultants dels tràmits.
- Generar liquidacions vinculades als diferents tràmits
- Facilitar l'accés a la informació sobre expedients administratius i projectes d'obra

4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem a la ciutadania en general. També a les empreses i professionals de l'àmbit urbanístic i de la construcció.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS



Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.	
Respondre les consultes i demandes d'informació adreçades a area_territori_i_habitatge@terrassa.cat en un termini de 5 dies hàbils.	Temps transcorregut entre l'entrada de la consulta/peticció d'informació i la resposta
Tenir menys de 2 queixes al trimestre relacionades amb el servei d'atenció al públic.	Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
Oferir un servei d'atenció al públic de qualitat.	
Tenir menys de 2 queixes al trimestre relacionades amb el servei d'atenció al públic	Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al temps d'espera.
Tramitació àgil de les peticions i documents registrats.	
Registrar d'entrada totes les instàncies i derivar-les al servei corresponent en un termini inferior a les 48 hores laborables.	Temps transcorregut entre el registre de la sol·licitud i la derivació.

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

Normativa específica

- Llei 39/2015, d'1 octubre del procediment administratiu comú de les Administracions públiques
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02333>
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

Règim econòmic

Servei 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. 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 les seves relacions 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.