

CARTA DE SERVEIS

FOMENT DE L'ÚS DE LA BICICLETA A TERRASSA

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 :	Mobilitat Urbana
Àrea:	Territori i Habitatge
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Habitatge
Responsable tècnic:	Direcció del Servei de Mobilitat
Línies de servei:	Servei de Mobilitat

2. ON SOM

Adreça	Carrer del Pantà, 20, 08221 Terrassa 
Telèfon:	93 739 70 00
Correu electrònic:	mobilitat@terrassa.cat
Pàgina web:	http://www.terrassa.cat/transports
Twitter:	@trsmobilitat
Horaris d'atenció al públic	De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores

3. QUÈ FEM

Missió

Fomentar l'ús de la bicicleta a la nostra ciutat, promovent la mobilitat activa i sostenible com alternativa al vehicle privat, en desplaçaments diaris i de lleure.

Serveis que oferim

- Planificar i dissenyar els itineraris per als desplaçaments en bicicleta a la ciutat.
- Dotar a la ciutat de les infraestructures necessàries per circular en bicicleta:
 - Carrils bici
 - Carrils de cohabitació
 - Espais d'aparcament per a bicicletes a la via pública
 - Aparcaments de bicicletes a la via pública i en punts estratègics de la ciutat (estacions de tren, equipaments esportius, educatius, biblioteques,

aparcaments soterrats municipals, etc).

- Realitzar el manteniment de les infraestructures destinades a l'ús de la bicicleta.
- Desenvolupar les accions contingudes al Pla de la bici i al Pla de Mobilitat vigent.
- Dur a terme campanyes i activitats per incentivar l'ús de la bicicleta entre la ciutadania.
- Editar i difondre la Guia de la Bicicleta.
- Impulsar l'ús del Biciregistre entre els usuaris de la bicicleta.

www.biciregistro.es <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=7867>

4. PER A QUI HO FEM

La ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Respondre a les consultes, suggeriments i queixes rebudes sobre el aspectes relacionats amb la bicicleta en un termini no superior a 3 setmanes des del dia de la recepció.	Temps de resposta a les consultes, suggeriments i o queixes.
Editar la guia de la bici cada dos anys com a mínim	Sí/No
Instal·lació d'aparcaments per a bicicletes a la Via Pública	% d'increment d'aparcaments per a bicicletes respecte a l'any anterior.
Implantació de Zones 30 per pacificar la xarxa viària i millorar la circulació de bicicletes per la calçada	% de barris amb zones 30 respecte a 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

- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.
- Ordenança municipal reguladora de la circulació de persones i vehicles en les vies urbanes
- Ordenança de Mobilitat
- Reial decret 1428/2003, de 21 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament general de circulació
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial
- Pla de Mobilitat Urbana de Terrassa que estigui en vigor en cada moment

Règim econòmic

Sense contraprestacions

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.