

# **CARTA DE SERVEIS**

  

## **SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL**

---

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: Serveis bàsics d'atenció social (SEBAS)  
Àrea: Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica  
Responsable polític: Regidoria de Serveis Socials  
Responsable tècnic: Direcció de Serveis Socials

## 2. ON SOM

---

### Serveis Socials - OFICINES CENTRALS

Adreça: C. Torres i Garcia, 33 – 08221 - (Edifici de LaFACT)  
Web: [www.terrassa.cat/serveis-socials](http://www.terrassa.cat/serveis-socials)  
Correu electrònic: [ServeisSocials@terrassa.cat](mailto:ServeisSocials@terrassa.cat)

### EQUIPS BÀSICS ATENCIÓ SOCIAL

#### SEBAS Zona 1

Adreça: C. Unió, 36 - 08221  
Correu electrònic: [ServeisSocials1@terrassa.cat](mailto:ServeisSocials1@terrassa.cat)  
Atenció presencial i telefònica  
Telèfon: 937 885 065  
Horari d'atenció: dilluns a divendres de 9 a 14 h.  
dimarts i dijous de 15.30 a 18 h.

#### SEBAS Zona 2.1

Adreça: Av. Barcelona, 180 – 08222 (C.C. Montserrat Roig)  
Correu electrònic: [ServeisSocials21@terrassa.cat](mailto:ServeisSocials21@terrassa.cat)  
Atenció presencial i telefònica:  
Telèfon: 937 397 417  
Horari d'atenció: dilluns a dijous de 9 a 14 h.  
dimarts i dimecres de 15.30 a 18 h.  
ESTIU: dilluns a divendres de 9 a 14 h.

## **SEBAS Zona 2.2**

Adreça: C. Salamanca, 35 - 08227 (C.C. Montserrat, Torresana i Vilardell)

Correu electrònic: [ServeisSocials22@terrassa.cat](mailto:ServeisSocials22@terrassa.cat)

Atenció presencial i telefònica

Telèfon: 937 397 417

Horari d'atenció: D'OCTUBRE A MAIG: dilluns a divendres de 9 a 14 h.  
dilluns de 15.30 a 18 h.

DE JUNY A SETEMBRE: dilluns a divendres de 9 a 14 h.

## **SEBAS Zona 3**

Adreça: Pl. Can Palet, 1 – 08223 (C.C. Alcalde Morera)

Correu electrònic: [ServeisSocials3@terrassa.cat](mailto:ServeisSocials3@terrassa.cat)

Atenció presencial i telefònica

Telèfon: 937 869 159

Horari d'atenció: dilluns a dijous de 9 a 14.30 h.  
dilluns i dimarts de 15.30 a 18.45 h.  
divendres de 9 a 14 h.

## **SEBAS Zona 4.1**

Adreça: Av. Àngel Sallent, 55 - 08224 (C.C. Maria Aurèlia Capmany)

Correu electrònic: [ServeisSocialsDistricte41@terrassa.cat](mailto:ServeisSocialsDistricte41@terrassa.cat)

Atenció presencial i telefònica

Telèfon: 937 333 098

Horari d'atenció: dilluns a divendres de 9 a 14 h.  
dilluns i dimecres de 15.30 a 18 h.  
divendres de 9 a 14 h.

## **SEBAS Zona 4.2**

Adreça: Pl. del Tint, 4 – 08224 (C.C. Saphil)

Correu electrònic: [ServeisSocials42@terrassa.cat](mailto:ServeisSocials42@terrassa.cat)

Atenció presencial i telefònica

Telèfon: 937 397 083

Horari d'atenció: dilluns a dijous de 9 a 14.30 h.  
dilluns de 15.30 a 18 h.  
divendres de 9 a 14 h.

### **SEBAS Zona 5**

Adreça: Pl. Cultura, 5 – 08225 (C.C. Avel·li Estrenjer)

Correu electrònic: [ServeisSocials5@terrassa.cat](mailto:ServeisSocials5@terrassa.cat)

Atenció presencial i telefònica

Telèfon: 937 342 603

Horari d'atenció: dilluns a dijous de 9 a 14.30 h.  
dimarts i dijous de 15.30 a 18.45 h.  
divendres de 9 a 14 h.

### **SEBAS Zona 6.1, 6.2 i 6.3**

Adreça: Rbl. Francesc Macià, 189 – 08226 (C.C. President Macià)

Correu electrònic: [ServeisSocialsDistricte6@terrassa.cat](mailto:ServeisSocialsDistricte6@terrassa.cat)

Atenció presencial i telefònica

Telèfon: 937 397 418

Horari d'atenció: D'OCTUBRE A MAIG: dilluns a divendres de 9 a 14 h.  
dimarts, dimecres i dijous de 15.30 a 18 h.  
DE JUNY A SETEMBRE: dilluns a divendres de 9 a 14 h.

### **SEBAS Zona 7**

Adreça: C. Amèrica, 33 – 08228

Correu electrònic: [ServeisSocials7@terrassa.cat](mailto:ServeisSocials7@terrassa.cat)

Atenció presencial i telefònica

Telèfon: 937 869 150

Horari d'atenció: dilluns a divendres de 10 a 13.30 h.  
dimecres de 15.30 a 18 h.

### 3. QUÈ FEM

---

#### **Missió**

Atendre a la ciutadania del nostre municipi amb la finalitat d'acompanyar i potenciar les capacitats de les persones, les famílies i els grups per facilitar que puguin realitzar el seu projecte de vida.

#### **Serveis que oferim**

Els Serveis bàsics d'atenció social formen part dels Serveis socials bàsics, descrits al [Reglament municipal per a la prestació dels serveis socials](#) i a la Cartera de Serveis Socials recollida a l'annex II del mateix Reglament.

#### **SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL**

Els Serveis bàsics d'atenció social són la porta d'entrada als serveis socials municipals.

Tenen una finalitat preventiva, de cohesió social i de promoció de la igualtat d'oportunitats, l'atenció de les necessitats bàsiques, l'atenció del risc social i l'atenció de les desigualtats socials.

Estan formats per equips multiprofessionals que realitzen una atenció personalitzada a la ciutadania, coordinada amb els equips professionals d'altres sistemes de benestar com la salut, l'educació, l'ocupació, l'habitatge, la justícia, la cultura..., en xarxa amb les entitats d'acció social del municipi i comunitària formant part o liderant accions amb la ciutadania dels diferents territoris.

Les seves funcions estan establertes per llei i de forma genèrica se centren, entre d'altres:

- Detectar situacions de necessitat, atendre el risc i les desigualtats socials.
- Oferir informació, orientació i assessorament en relació als recursos i les prestacions.
- Fer diagnòstics socials i realitzar el tractament corresponent mitjançant plans de millora conjuntament amb les persones, famílies o grups.
- Tramitar i gestionar les prestacions econòmiques corresponents.
- Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i revisar-lo.
- Proposar els serveis d'atenció domiciliària que corresponguin.
- Impulsar projectes comunitaris i programes transversals especialment els que cerquen la integració i la participació de persones, famílies i grups en situació de risc social.
- Orientar l'accés als serveis socials especialitzats.

Terrassa compta amb una xarxa de centres de serveis bàsics d'atenció social distribuïts per tots els districtes de la ciutat amb l'objectiu de ser propers a la ciutadania i prestar una

atenció personalitzada. Cada centre compta amb un equip de professionals del treball social, de l'educació social i amb el suport del personal administratiu.

## ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

### Consell Municipal de Serveis Socials

El Consell Municipal de Serveis Socials és l'òrgan de consulta i de participació democràtica de les entitats de la ciutat de Terrassa constituïdes amb l'objectiu genèric o específic de dur a terme activitats de promoció, reinserció i suport als col·lectius socials més desfavorits o amb problemàtiques d'exclusió social i per agents socials interessats i experts en temes que hi estan relacionats.

El Consell es regirà per el següent reglament: Reglament del Consell Municipal de Benestar Social

## 4. PER A QUI HO FEM

---

### EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la població resident i empadronada en el nostre municipi i que presenten alguna situació de necessitat social tal i com recull la Llei 12/2007 de serveis socials.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

### EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
<b>Oferir atenció personalitzada, professional i eficient</b>	
Atendrem el 100% de les urgències que requereixen atenció immediata motivada per violència masclista, maltractaments a les persones grans i a la infància i adolescència, el mateix dia.	% de persones/ nuclis familiars atesos en el termini establert

Atendrem el 100% de les urgències que requereixen atenció immediata motivada per la pèrdua de l'habitatge i cobertura de les necessitats bàsiques, el mateix dia.	% de persones/ nuclis familiars atesos en el termini establert
Atendrem les situacions derivades per la suspensió dels subministraments (llum, aigua, gas) en un termini de 5 dies hàbils.	% de persones/ nuclis familiars atesos en el termini establert
Atendrem i gestionarem les demandes rebudes via bústia de correu electrònic del districte dins els 5 dies hàbils des de la seva recepció, sempre que no siguin urgents, que en aquest cas s'atendran de forma immediata.	% de persones/ nuclis familiars atesos en el termini establert
Servei de primera acollida: Assignarem el professional de referència, si s'escau, a les persones ateses pel Servei de primera acollida, dins el període dels deu dies hàbils posteriors a la seva atenció, sempre que no siguin situacions urgents, que en aquest cas s'assignarà de forma immediata.	% de persones/unitats familiars, amb referent professional de Serveis Socials, derivats del Servei de primera acollida i en el termini establert

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 i marc legal i competencial:**

- Ordre de 27 d'octubre de 1987, per la qual s'estableix el règim jurídic dels Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència en alt risc social.
- Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i la l'adopció.
- Decret 27/2003 de 21 de gener de l'atenció social primària.
- Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 39/2006 de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 -2011.
- Llei 14/2010, del 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, de 29 de novembre de 2011.
- Reglament municipal per a la prestació d'ajuts d'urgència social, de 30 de setembre de 2010 i modificat el 27 de juny de 2013.
- Ordre BSF/331/2013, de 18 de desembre, per la qual s'aproven les llistes d'indicadors i factors de protecció dels infants i adolescents.
- Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Reglament municipal de prestacions socials de caràcter econòmic, de 10 de juny de 2021.

## **Regim econòmic aplicable:**

Servei bàsic garantit, per delegació de l'administració competent.

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.

### **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.

## **DRETS ESPECÍFICS**

Ens remetem al Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa aprovat el 29 de novembre de 2011. Queden recollits al capítol II els *drets i deures de les persones usuàries i dels professionals dels serveis socials*.

<https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2012&01/022012000098.pdf&1>

## **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.