

CARTA DE SERVEIS

CENTRE D'ATENCIÓ D'ANIMALS DOMÈSTICS (CAAD)

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 :	Centre d'Atenció d'animals domèstics CAAD
Àrea:	Serveis Territorials i Habitatge
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Habitatge
Responsable tècnic:	Gerència d'Eco Equip SAM

2. ON SOM

Adreça Camí de Can Coniller núm. 30, de Terrassa Ctra- Nacional-150 a l'alçada del Km 15

Telèfon: 93 727 50 59 / 93 727 68 41

Adreça Web: www.adoptam.terrassa.cat

Adreça electrònica: caadc@terrassa.cat

Horaris Oficines

De dilluns a divendres, de 9:00 a 12:30 i de 15:00 a 17:30 hores

Dissabtes, diumenges i festius de 10:00 a 14:30 hores

Horaris de visita a les instal·lacions

De dilluns a divendres, de 11:00 a 12:30 i de 15:00 a 17:30 hores

Dissabtes, diumenges i festius, de 11:00 hores a 14:30 hores

Incidències horaris

Els dies 25 i 26 de Desembre, 1 i 6 de Gener el centre roman tancat al públic

L'horari del centre pot variar, es recomana consultar obertura del centre telefònicament o a la pàgina web.

3. QUÈ FEM

Missió

El Centre d'Atenció d'Animals Domèstics (CAAD) de Terrassa és un servei municipal que té l'encàrrec d'efectuar la recollida, el transport i la custòdia dels animals domèstics abandonats o perduts a la via pública, fins a ser recuperats o adoptats.

D'acord amb la normativa vigent, s'entén per animals domèstics, gossos, gats i fures.

Serveis que oferim

- Recollir , traslladar i custodiar els gats, gossos i fures abandonats a la via pública.
- Garantir als animals custodiats una estada adient, proporcionant, entre d'altres, atenció veterinària, alimentació, higiene i benestar.
- Realitzar els tràmits necessaris per a la recuperació dels animals domèstics perduts o ferits que arriben al centre i que disposen de microxip identificatiu.
- Fomentar les adopcions dels animals considerats abandonats.
- Impulsar i realitzar accions de foment de la tinença responsable d'animals domèstics de companyia.
- Altres activitats:
- Col·laborar, juntament amb l'entitat Progat Terrassa, en el programa de control de gats de carrer.
- Promoure i coordinar accions de voluntariat relacionades amb el benestar animal i amb la promoció de les adopcions.
- Participar, en col·laboració amb diferents entitats socials, en l'execució d'activitats terapèutiques per a les persones usuàries, que alhora contribueixen al benestar i a la socialització dels animals.

Si veieu un animal domèstic abandonat, ferit o perdut a la via pública, no és recomanable agafar-lo. Cal avisar al CAAD o a la policia Municipal.

4. PER A QUI HO FEM

Ens adrecem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Oferir atenció personalitzada, professional i eficient. Rebre menys de 2 queixes al mes pels canals legalment establerts.	Nombre de queixes mensuals
Informar amb la màxima celeritat a les persones propietàries d'animals perduts i que tenen microxip, de què el seu animal està les nostres instal·lacions	

En un 85% dels casos, avisarem en un termini inferior a 1 hora des de l'entrada de l'animal al centre	% d'avisos realitzats en menys d'una hora.
Agilitzar el retorn de gossos considerats potencialment perillosos als/a les propietaris/àries que no disposen de llicència, un cop aportin la documentació correcta.	
En un 85% dels casos s'efectuaran els retorns en un període de 24 h.	% de recuperacions en període de 24 h
Recollir amb celeritat els animals abandonats o ferits a la via pública.	
En horari d'obertura del centre, en el 90 % dels casos el servei de recollida es personarà en el lloc on es troba l'animal en menys d'una hora des de la recepció de l'avís.	% d'avisos als que s'ha acudit en menys d'1 hora, en horari d'obertura del centre.
Fora de l'horari d'obertura del centre, en el 70 % dels casos el servei de recollida es personarà en el lloc on es troba l'animal en menys d'una hora i mitja des de la recepció de l'avís.	% d'avisos als que s'ha acudit en menys d'1:30 h, fora de l'horari d'obertura del Centre.
Realitzar, sota supervisió tècnica i veterinària, activitats per millorar el benestar dels animals que es troben al CAAD.	
Tots els gossos seran passejats un cop al dia i almenys el 70 % seran passejats dos cops al dia.	Nombre mensual de passejades per gos
Realitzarem 75 hores mensuals de socialització de gats i fures.	Nombre d'hores de socialització realitzades.
Incrementar la transparència i informació de les adopcions que es realitzin.	
Publicarem al web del CAAD i en un termini màxim de 48 hores, informació i fotografies del 95 % dels animals que entren en el programa d'adopció.	% d'animals en adopció, quina informació i fotos s'ha publicat a la web en 48 h.
El 95% de les adopcions realitzades es publicaran setmanalment al web del CAAD	% d'adopcions publicades
Es realitzaran anualment 8 accions divulgatives i de comunicació per afavorir la tinença responsable i el foment de les adopcions.	Nombre d'activitats realitzades.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos s'avaluen anualment i els resultats es publiquen 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 RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

En aquests enllaços podreu trobar la normativa i taxes aplicables als animals domèstics de companyia.

Normativa específica

- Llei 10/1999, de 30 de juliol, sobre tinença de gossos considerats potencialment perillosos.
- Llei 50/1999, de 23 de desembre, sobre el Règim jurídic de la tinença d'animals potencialment perillosos.
- Decret 170/2002, d'11 de juny, sobre mesures en matèria de gossos considerats potencialment perillosos

<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01522>

Reial decret 287/2002, de 22 de març, pel qual es desplega la Llei 50/1999, sobre el règim jurídic de la tinença d'animals potencialment perillosos

<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01524>

- Decret legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de protecció dels animals
- Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales

Règim econòmic

- Ordenança municipal de tinença i protecció dels animals
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02255>
- Ordenança Fiscal núm.3.15 – Taxa pels serveis prestats al Centre d'atenció d'animals domèstics de companyia de Terrassa.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01499>

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.