

A l'Ajuntament en Ple

L'Ajuntament de Terrassa va aprovar les primeres Cartes de Serveis vigents, en el Ple municipal en la sessió celebrada el dia 22 de desembre de 2017, i van esdevenir definitiva en data 19 de març de 2018.

A partir d'aquell moment, d'altres serveis també varen crear altres cartes essent el darrer conjunt d'aquestes, l'aprovat en el Ple de desembre de 2018. El conjunt total de cartes va ser de 54.

Segons estableix l'article 23 de la [Llei 26/2010, de règim jurídic i procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya](#), les cartes de serveis finalistes s'han d'avaluar cada dos anys i s'han d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.

Si bé, en la nostra organització, totes les Cartes s'avaluen anualment, calia fer la revisió de les 54 cartes.

Per tal de no aturar el funcionament normal dels serveis i poder treballar-les adequadament, es va proposar fer la revisió en tres fases, la primera fase es va aprovar de forma provisional en el Ple de setembre de 2024. Degut a un canvi organitzatiu del Govern durant el període d'exposició al públic, aquestes varen ser aprovades de forma definitiva amb les modificacions no substancials degut al fet, en el Ple de 31 gener de 2025.

La segona fase de les cartes va ser aprovades de forma provisional en el Ple de novembre de 2024, essent definitives en posterioritat a la seva exposició al públic durant 30 dies i sense cap al·legació en data 29 de gener de 2025.

2- Anàlisi situació actual

Des dels serveis s'ha continuat treballant en les darreres cartes que avui s'adjunten, i que donaran per finalitzada la fase de revisió i renovació d'aquests i els seus compromisos envers la ciutadania.

En l'actualitat, es van aprovar i estan ja vigents, 30 Cartes de serveis de la primera fase de revisió i 18 corresponents a la segona fase.

En aquest moment estaríem realitzant la tercera fase de revisió on s'han revisat un total de 10 cartes existents, de les quals, 8 s'han modificat, 2 no es renovaran i se n'han creat 4 de noves, essent el total final de 12 les Cartes que es porten per a la seva aprovació. Totes les cartes anteriors analitzades, quedarien sense efecte en el moment que es faci l'aprovació de les cartes proposades.

Les principals modificacions i propostes vindran per la reestructuració dels serveis, per la definició de nous compromisos i els seus indicadors associats o per modificacions normatives. En alguns casos es plantejaran noves cartes que provenen de serveis que no en tenien o es trobaven integrats en altres Cartes. En concret tots els casos treballats en aquesta fase són:

Nom Carta de Serveis	Motiu				
	Canvis organitzatius (Qui, què, com)	Nous compromisos i indicadors	Modificacions normatives	Nova Carta	Deixar Sense efecte
Manteniment de l'Espai Públic	x	x			x
Polícia Municipal	x	x			x
Neteja i Gestió de Residus	x				x
Oficina d'Atenció al Públic Territori i Sostenibilitat	x				x
Autobusos Urbans	x	x			x
Foment de l'ús de la Bicicleta a Terrassa	x	x			x
Promoció cultural i audiovisual				x	
Servei de programes i projectes de suport a l'atenció primària				x	
Serveis de Polítiques de Gènere	x	x			x
Serveis bàsics d'atenció social (SEBAS)				x	
Serveis d'activitats econòmiques - Servei d'indústria i empresa				x	
Centre d'Atenció d'Animals Domèstics	x	x			x
Oficina Atenció Ciutadana de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones					x
Accessibilitat a l'Espai Públic					x

Fonaments de Dret:

L'art. 59 de la llei 19/2014, de 29 de desembre, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern reconeix als ciutadans el dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat, materialitzat, entre d'altres, en la garantia que els serveis de la competència de les respectives administracions públiques es prestin en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, plasmades en cartes de serveis, a les quals atorga caràcter reglamentari.

L'Ordenança de transparència, accés a la informació i bon govern, aprovada pel Ple municipal en sessió celebrada el 23 de febrer de 2017, publicada el BOP de data 17 de març de 2017, i que va entrar en vigor el 7 d'abril de 2017, disposa a l'article 34 que l'Ajuntament establirà les condicions mínimes de qualitat dels serveis municipals que són de la seva competència a través de les Cartes de Serveis i quin és el seu contingut mínim.

- Tramitació i aprovació de les Cartes

En l'àmbit de les administracions públiques de Catalunya, les cartes de serveis estan regulades per les normes següents:

- Article 30 de l'[Estatut d'autonomia de Catalunya](#), sobre els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració.
- Article 23 de la [Llei 26/2010, de règim jurídic i procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya](#)
- Article 59 de la [Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#)

- Tràmit d'audiència Prèvia:

Atès que el contingut de les Cartes de Servei te caràcter descriptiu del tipus de servei i per tant d'aspectes purament organitzatius i no te un impacte significatiu en l'activitat econòmica ni tampoc imposa obligacions addicionals a les persones destinatàries, d'acord amb l'apartat 4^t de l'article 133 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, no s'ha de realitzar el tràmit de consulta pública prèvia.

Per tot això, la Presidència de la Comissió de Transparència proposa a l'Ajuntament en Ple l'aprovació dels següents:

ACORDS

Primer.- Deixar sense efecte les següents 10 cartes de serveis:

Nom Carta de Serveis:

- 1- Manteniment de l'espai públic
- 2- Policia Municipal
- 3- Neteja i gestió de residus
- 4- Oficina Atenció al Públic Territori i Sostenibilitat
- 5- Autobusos Urbans
- 6- Foment de l'ús de la Bicicleta a Terrassa
- 7- Servei de Polítiques de Gènere
- 8- Centre d'Atenció a Animals Domèstics (CAAD)
- 9- Oficina Atenció Ciutadana de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones
- 10- Accessibilitat a l'Espai Públic

Segon.- Aprovar les següents 12 noves Cartes de Serveis:

Nom Carta de Serveis:

- 1- Manteniment de l'espai públic
- 2- Policia Municipal
- 3- Neteja i gestió de residus
- 4- Oficina d'atenció al públic Territori i Habitatge
- 5- Autobusos urbans
- 6- Foment de l'ús de la bicicleta a Terrassa
- 7- Promoció cultural i audiovisual
- 8- Servei de programes i projectes de suport a l'atenció primària
- 9- Servei de polítiques de gènere
- 10- Serveis bàsics d'atenció social (SEBAS)
- 11- Serveis d'activitats econòmiques - Servei d'indústria i empresa
- 12- Centre d'Atenció d'Animals Domèstics (CAAD)

Tercer.- Donar publicitat i sotmetre a informació pública per un termini de trenta dies hàbils, de conformitat amb el que disposa l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Bases de Règim Local i l'article 178 del Decret Legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya.

Transcorregut aquest termini sense haver-se formulat reclamacions i suggeriments, quedaran aprovades definitivament sense necessitat d'adoptar cap altre acord de manera expressa.

La Presidència