



Carta de serveis

Serveis de gestió, atenció i assistència en títols de transport i mobilitat

**Consorci del Transport Públic del Camp de
Tarragona, Autoritat Territorial de la Mobilitat**

Aprovada per Resolució XX, de data, del Departament de Territori, Habitatge i Transició
Ecològica (DOGC, núm. X, de ___ de _____ de 20__)



Contingut

1. Dades identificatives de la carta	3
2. Organització i forma de gestió dels serveis	3
2.1. Qui som?	3
2.2. Què fem?	4
2.3. Com ho fem?	4
2.4. Oficines i centres	4
3. Els nostres serveis	5
3.1. Els nostres serveis	5
3.2. Condicions d'accés i requisits generals	5
3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta	5
3.4. Canals d'accés o de prestació dels serveis	5
3.5. Relació dels serveis principals	6
3.6. Normativa aplicable	7
4. Els nostres compromisos de qualitat	8
5. Drets i deures	9
5.1. Drets i deures específics de les persones usuàries dels serveis	9
5.2. Mesures de compensació o reparació	10
5.3. Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública	10
6. Consultes, queixes i suggeriments	12
7. Seguiment i avaluació de la carta	13
7.1. Indicadors i instruments d'avaluació:	13
7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos	15
7.3. Ajudeu-nos a millorar	15
8. Versions de la carta de serveis i material de difusió complementari	16

1. Dades identificatives de la carta

La carta de serveis que es presenta a continuació recull els diferents serveis que presta el Consorci del Transport públic del Camp de Tarragona, Autoritat Territorial de la Mobilitat (d'ara endavant ATM Camp de Tarragona), dirigits fonamentalment al ciutadà, els operadors de transport i les administracions en el àmbit territorial de la seva competència i amb diferents mitjans propis i aliens que queden detallats més endavant, així com els compromisos de qualitat i les vies habilitades per a la presentació de suggeriments i queixes.

Aquesta carta de serveis s'ha aprovat per mitjà de la Resolució XX, de data XXXX, del Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica (DOGC núm. XXXX, de ...). El text es pot consultar a: <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/> [especificar l'enllaç a la Resolució publicada].

L'òrgan o entitat responsable d'aquesta carta de serveis és l'ATM Camp de Tarragona.

2. Organització i forma de gestió dels serveis

2.1. Qui som?

La responsabilitat sobre la prestació dels serveis de la carta és de l'ATM Camp de Tarragona, que gestiona els serveis, <https://web.gencat.cat/ca/generalitat/com-ens-organitzem/adreces-i-telefonos/detall-adreces-i-telefonos?objectID=13753>.

L'ATM Camp de Tarragona és una entitat de dret públic amb personalitat jurídica i patrimoni propis, va néixer l'any 2003 en el marc de l'acord de Govern de la Generalitat de Catalunya del 28 d'abril de 2003 a l'empara del que disposa l'article 20 de la Llei 9/2003, de 13 de juny, de la mobilitat. Està integrada per la Generalitat de Catalunya; adscrita al Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica; així com pels Ajuntaments de Tarragona, Reus i Valls com a membres fundadors i els Ajuntaments de Cambrils, Salou, Vila-seca, Falset i Calafell, i els Consells Comarcals de l'Alt Camp, Baix Camp, Baix Penedès, Conca de Barberà, Priorat i Tarragonès.

Les administracions que l'integren van crear aquest Consorci amb la finalitat de coordinar el sistema de transport públic de viatgers a les comarques de l'Alt Camp, Baix Camp, Baix Penedès, la Conca de Barberà, el Priorat i el Tarragonès, així com la resta de finalitats i funcions que s'expressen en els seus [Estatuts](#).

L'àmbit territorial competencial de l'entitat és el Camp de Tarragona i pel que fa a l'àmbit territorial del sistema tarifari integrat s'aplica als serveis de transport públic que transcorren pel Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre.

2.2. Què fem?

L'ATM Camp de Tarragona té encomanades diferents funcions definides als seus Estatuts i entre les principals té la de coordinar el sistema de transport públic i establir la política de tarifes dels serveis de transport públic adherits, a través del sistema tarifari integrat.

Així com altres funcions de diferent naturalesa, com per exemple, l'elaboració, tramitació i avaluació dels Plans directors de mobilitat, l'anàlisi i estudi de l'evolució del mercat global de la mobilitat, enquestes de mobilitat i dades de mobilitat, entre moltes altres que es poden consultar a l'article 5 dels [Estatuts](#) i ampliar la informació a través dels següents enllaços:

- [Detall Adreces i telèfons](#)
- <https://www.atmcamptarragona.cat/transparencia-i-bon-govern/>
- <http://www.atmcamptarragona.cat/>

2.3. Com ho fem?

Per gestionar els diferents serveis que presta, l'ATM Camp de Tarragona s'organitza en diverses àrees funcionals de gestió, amb l'objectiu de garantir el correcte desenvolupament de totes les funcions vinculades a la prestació del servei:

- Gerència
- Àrea de Secretaria, Atenció al Públic i Relacions Externes
- Àrea TIC i Innovació
- Àrea de Gestió Econòmica i Recursos Humans
- Àrea Jurídica i de Contractació
- Àrea de Mobilitat, Estudis i Sostenibilitat

També es presten mitjançant diferents Centres d'Atenció i Informació (CAI) i de la xarxa de venda i recàrrega que garanteix que el servei de gestió de títols sigui accessible per a les persones usuàries en diferents punts de l'àmbit del Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre.

L'ATM Camp de Tarragona presta els seus serveis amb recursos econòmics propis, a través de la venda de les targetes i títols de transport ATM i la recaptació per al finançament del sistema tarifari integrat, també amb l'aportació de recursos econòmics per part del Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica, al qual està adscrita, així com de la resta d'administracions públiques consorciades.

2.4. Oficines i centres

- [ATM Camp de Tarragona](#)
- Xarxa d'establiments de [venda i recàrrega](#) i [Centres d'Atenció i Informació](#)

3. Els nostres serveis

3.1. Els nostres serveis

Els serveis que l'ATM Camp de Tarragona ofereix són els següents:

Servei 1: Venda i gestió de targetes i títols de transport

Servei 2: Atenció i informació a les persones usuàries dels títols de transport

Servei 3: Emissió d'informes de mobilitat i assistència tècnica

3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis

L'accés als serveis és universal. Tanmateix, pel que fa al servei de venda i gestió de títols, cal tenir en compte que els títols de transport socials o bonificats s'adrecen a determinats col·lectius. Per aquest motiu, és necessari complir unes condicions específiques per poder-hi accedir. Podeu consultar-ne els requisits a la nostra pàgina web:

<https://www.atmcamptarragona.cat/gamma-de-titols/>

3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta

El servei de venda de títols de transport comporta el pagament d'un preu públic determinat. Aquest preu s'estableix per acord del Consell d'Administració de l'ATM Camp de Tarragona, que cada any aprova les tarifes aplicables dins l'àmbit del Sistema Tarifari Integrat del Camp de Tarragona. L'acord es publica al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC), que es pot consultar en el següent enllaç: <https://dogc.gencat.cat/ca/document-del-dogc/?documentId=1033553>. Les tarifes també es poden consultar a la nostra pàgina web:

<https://www.atmcamptarragona.cat/tarifes/>

La resta de serveis són gratuïts en tots els casos.

3.4. Canals d'accés o de prestació dels serveis

Els serveis que us presentem s'ofereixen a través dels canals següents:

1. Venda i gestió de targetes i títols de transport:

Serveis de gestió, atenció i assistència en títols de transport i mobilitat

Consorti del Transport Públic del Camp de Tarragona, Autoritat Territorial de la Mobilitat

- **Presencial:** en aquest cas s'han de diferenciar entre els títols personalitzats en la seva primera emissió i els títols no personalitzats o recàrrega dels personalitzats.
 - Consultar a la nostra pàgina web els Centres d'Atenció i Informació amb els seus horaris: <https://www.atmcamptarragona.cat/horaris/>

Recàrrega de títols personalitzats i emissió de títols no personalitzats:

- Consultar a la nostra pàgina web tots els punts de venda i recàrrega situats en diferents punts del Camp de Tarragona:
<https://www.atmcamptarragona.cat/xarxa-de-venda-i-recarrega/>
- **Digital:** es poden sol·licitar telemàticament els títols T-16 i T-JOVE.
 - [T-16](#)
 - [T-JOVE](#)

2. Atenció i informació a les persones usuàries dels títols de transport:

- **Presencial:** Als Centres d'Atenció i Informació que es detallen a la nostra pàgina [web](#).
- **Telefònic:** poden contactar amb l'ATM Camp de Tarragona telefònicament al següent número: 900 828 555
- **Digital:** poden utilitzar el [formulari](#) telemàtic de la nostra pàgina [web](#) o enviar un correu electrònic a la nostra bústia: info@atmcamptarragona.cat

3. Emissió d'informes de mobilitat i assistència tècnica:

- **Digital:** en aquests cas s'han de comunicar amb l'Àrea de mobilitat, estudis i sostenibilitat a través dels següents canals:
 - mobilitat@atmcamptarragona.cat
 - Petició genèrica
 - Sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP)

3.5. Relació dels serveis principals

Servei 1: Venda i gestió de títols de transport

- **Descripció del servei:** venda de targetes i títols de transport de l'ATM Camp de Tarragona, així com l'atenció i gestió de les possibles incidències que es puguin donar l'emissió i lliurament dels diferents títols.
- **Persones destinatàries:** tota la població

Serveis de gestió, atenció i assistència en títols de transport i mobilitat

Consorti del Transport Públic del Camp de Tarragona, Autoritat Territorial de la Mobilitat

- Activitats que es duen a terme:
 - Emissió de títols de transport (personalitzats/no personalitzats)
 - Resolució d'incidències que puguin sorgir en la utilització dels títols
- Condicions d'accés: l'accés a determinats títols de transport està subjecte a condicions particulars que s'han d'acreditar, es poden consultar a la pàgina web de [l'ATM Camp de Tarragona](#).

Servei 2: Atenció i informació a les persones usuàries dels títols de transport

- Descripció del servei: atenció a les consultes i informació que sol·liciten els usuaris sobre els títols de transport del sistema tarifari integrat.
- Persones destinatàries: tota la població
- Activitats que es duen a terme:
 - Informació sobre la gamma de títols de transport de l'ATM Camp de Tarragona
 - Emissió de factures de la compra de targetes i títols
 - certificats de càrregues anuals a les targetes (historial de les càrregues de títols que es fan a la targetes sense contacte)
 - Atenció a consultes, queixes i suggeriments
 - Informació publicada a la web, xarxes socials i campanyes de comunicació

Servei 3: Emissió d'informes de mobilitat i assistència tècnica

- Descripció del servei: atenció, gestió, revisió i valoració tècnica dels estudis associats a nous desenvolupaments urbanístics o activitats generadores de mobilitat (Estudis d'avaluació de mobilitat generada (EAMG), plans de desplaçament d'empresa (PDE) i plans de mobilitat urbana sostenible (PMUS).
- Persones destinatàries: ens locals, empreses i promotors urbanístics.
- Activitats que es duen a terme:
 - Emissió d'informes vinculats a EAMG, PDE i PMUS
 - Acompanyament als ens locals, empreses i promotors urbanístics en la interpretació i aplicació dels criteris de mobilitat sostenible.
 - Suport tècnic durant la redacció i revisió d'EAMGs, PDE i PMUS.
 - Interlocució amb administracions locals i altres actors implicats per assegurar la coherència territorial en matèria de mobilitat.

3.6. Normativa aplicable

Condicions d'ús les persones usuàries les podeu consultar [aquí](#). Per més informació es pot accedir a la pàgina web de [l'ATM Camp de Tarragona](#).

4. Els nostres compromisos de qualitat

Els compromisos que s'especifiquen en aquesta carta són exigibles per part de la ciutadania sempre que els serveis es puguin prestar en una situació de normalitat, és a dir, que els serveis no siguin pertorbats per causes fortuïtes o de força major que n'afectin la prestació.

SERVEI 1: Venda i gestió de títols de transport

Compromís 1: Assegurar l'atenció presencial arreu del territori que forma part de l'àmbit del sistema tarifari integrat

L'ATM Camp de Tarragona garanteix l'atenció personalitzada i presencial amb 11 Centres d'Atenció i Informació (CAI) distribuïts arreu del territori adherit al sistema tarifari integrat, de manera que tots els ciutadans tenen un CAI a no més de 50km de distància des del seu municipi. Aquest compromís es refereix a l'accessibilitat del servei prestat i a la facilitat per fer ús de l'atenció presencial.

- Objectiu de qualitat: Comptar amb 11 CAIs distribuïts pel territori
- Canal de prestació: Presencial

SERVEI 2: Atenció i informació a les persones usuàries dels títols de transport

Compromís 1: Respondre les consultes rebudes a la bústia de correu electrònic en un termini màxim de 3 dies hàbils

L'ATM Camp de Tarragona garanteix la resposta a les consultes efectuades a través de la bústia de correu electrònic en un temps màxim de 3 dies hàbils a partir de la seva entrada. Aquest compromís es refereix a la capacitat de resposta.

- Objectiu de qualitat: Mantenir el 99% de les consultes resoltes en un temps màxim de 3 dies hàbils.
- Canal de prestació: Digital

Compromís 2: Informar a la ciutadania sobre les novetats del sistema tarifari integrat i assumptes de mobilitat per mitjà de la publicació d'almenys 48 notícies a l'any

L'ATM Camp de Tarragona es compromet a publicar, per mitjà de la pàgina web i de les xarxes socials, les novetats referents al sistema tarifari integrat, així com les notícies més rellevants pel que fa a la Mobilitat al Camp de Tarragona. Aquest compromís es refereix a la comunicació.

- Objectiu de qualitat: 48 publicacions anuals
- Canal de prestació: Digital

SERVEI 3: Emissió d'informes de mobilitat i assistència tècnica

Compromís 1: Respondre les consultes genèriques sobre assumptes de mobilitat, així com dels diferents informes i gestions que es realitzen des de l'àrea, en el termini màxim de 15 dies hàbils

L'ATM Camp de Tarragona es compromet a respondre, en el termini màxim de 15 dies hàbils des de la seva entrada, aquelles consultes genèriques sobre assumptes de mobilitat, així com dels diferents informes i gestions que es realitzen des de l'àrea de Mobilitat, Estudis i Sostenibilitat.

- Objectiu de qualitat: contestar el 90% de les consultes en un termini màxim de 15 dies hàbils.
- Canal de prestació: Digital

5. Drets i deures

5.1. Drets i deures específics de les persones usuàries dels serveis

Les persones usuàries del servei de venda i gestió de títols de transport tenen els següents drets i deures recollits a les [regles d'ús](#) de les targetes sense contacte (TSC) del sistema tarifari integrat de l'ATM Camp de Tarragona.

Pel que fa a les persones usuàries dels serveis d'atenció i informació, així com d'emissió d'informes de mobilitat i assistència tècnica, tenen els següents drets i deures:

- Drets:
 - Rebre informació veraç, clara i actualitzada sobre els títols de transport, tarifes, condicions d'ús i novetats sobre assumptes de mobilitat.
 - Ser ateses amb correcció, respecte i professionalitat, garantint un tracte igualitari i no discriminatori.
 - Accedir a canals d'atenció i informació accessibles.
 - Obtenir resposta en un termini raonable a consultes i reclamacions relacionades amb el servei.
 - Tenir garantia de confidencialitat en el tractament de dades personals aportades.
 - Rebre un servei eficient i de qualitat d'acord amb els compromisos establerts a la present carta de serveis.
- Deures:
 - Fer un ús adequat i respectuós dels canals d'atenció i informació.

- Respectar el personal del servei.
- Respectar la resta d'usuaris del servei.
- Respectar els procediments establerts per la tramitació de consultes, incidències o reclamacions, per tal de garantir una gestió eficient.

5.2. Mesures de compensació o reparació

Si no es compleixen els compromisos que estableix aquesta carta, les persones usuàries poden accedir a les mesures de compensació o reparació següents:

- Fer arribar la disculpa corresponent.
- Explicar les circumstàncies que han provocat l'incompliment i les mesures correctores que s'adoptaran per evitar que es repeteixi.
- Oferir alternatives, si és possible.

Per fer efectives aquestes mesures, les persones usuàries poden presentar una comunicació o una queixa pels canals i en les condicions que s'indiquen a l'apartat "**6 Consultes, queixes i suggeriments**" d'aquesta carta.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial.

5.3. Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública

Podeu consultar els drets i deures que estableix la normativa vigent en les relacions entre la ciutadania i l'Administració pública als enllaços següents.

- **En l'actuació administrativa**, la [Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya](#) (articles 21-29) recull els drets següents:
 - Dret a la no-discriminació i a una atenció adequada.
 - Dret a una bona administració.
 - Principi de confiança i dret de les persones a rectificar els errors davant de l'Administració. Això inclou el dret de les persones a no ser objecte de sancions o de privació d'una prestació en cas que hagin comès errors materials o formals de bona fe i sense frau, a l'hora d'informar sobre les seves dades, prèvia esmena de l'error.
 - Dret de les persones a no ser perjudicades per un error administratiu en les prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència. Això inclou el dret de les persones, davant d'un error comès exclusivament

- per l'Administració, a no haver de retornar imports o interessos generats en prestacions que els garanteixin necessitats essencials per subsistir.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.
 - Dret a l'ús dels mitjans electrònics.
 - Dret a presentar sol·licituds, comunicacions i altres documents.
 - Dret d'accés als expedients administratius.
- Pel que fa als deures de la ciutadania, l'article 30 de la Llei 26/2010 estableix que:
 - “Els ciutadans, en llurs relacions amb les administracions públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics.”
 - **Els drets de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques** que preveu l'article 13 de la [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#) són els següents:
 - Comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
 - Ser assistides en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
 - Utilitzar les llengües oficials al territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que estableixen aquesta Llei i la resta de l'ordenament jurídic.
 - Accedir a la informació pública, als arxius i als registres, d'acord amb el que estableixen la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la resta de l'ordenament jurídic.
 - Ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats i el personal empleat públic, que han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
 - Exigir les responsabilitats de les administracions públiques i de les autoritats, quan correspongui legalment.
 - Obtenir i utilitzar els mitjans d'identificació i signatura electrònica que preveu aquesta Llei.
 - Tenir garantida la protecció de dades de caràcter personal, i en particular la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

Si voleu més informació sobre els drets i deures en l'ús dels serveis digitals, podeu consultar l'enllaç següent: <https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica/drets-i-deures-en-us-dels-serveis-digitalis>

6. Consultes, queixes i suggeriments

Si voleu presentar una consulta, una queixa, un suggeriment o una comunicació sobre els serveis inclosos en aquesta carta, ho podeu fer pels canals següents:

1. Canals generals

L'Administració de la Generalitat de Catalunya posa a la vostra disposició diferents canals (digital, presencial i telefònic) per fer arribar consultes, queixes i suggeriments sobre els serveis.

Podeu accedir-hi a: <http://web.gencat.cat/ca/contacte>

Els terminis de resposta del canal digital són: 4 dies hàbils, casos complexos 30 dies naturals.

2. Canals específics

També podeu presentar consultes, queixes, suggeriments o comunicacions a través dels canals propis de l'ATM Camp de Tarragona:

- Telemàtic: A través del formulari de contacte de la [pàgina web](#).
- Telefònic: 900 828 555
- Presencial: A qualsevol dels [Centres d'Atenció i Informació](#) de l'ATM.
- Correu postal: C/ d'Anselm Clavé, 1, 43004 Tarragona.

Els terminis de resposta són els següents:

- Telemàtic: 3 dies hàbils.
- Telefònic: Immediat o segons disponibilitat.
- Presencial: Immediat o segons disponibilitat.
- Correu postal: 3 dies hàbils.

Independentment del canal que utilitzeu, l'ATM, com a responsable de la gestió dels serveis inclosos en aquesta carta, per mitjà de l'Àrea de Secretaria, Atenció al Públic i Relacions Externes, és qui resol les comunicacions, consultes, queixes o suggeriments.

7. Seguiment i avaluació de la carta

7.1. Indicadors i instruments d'avaluació:

El seguiment i l'avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es fan a través dels indicadors que es detallen a continuació.

En cas d'incompliment dels compromisos, es poden aplicar mesures de compensació o reparació, que es descriuen a l'apartat "5. Drets i deures".

Llista d'indicadors i instruments per avaluar els compromisos

Compromís 1		Assegurar l'atenció presencial arreu del territori que forma part de l'àmbit del Sistema Tarifari Integrat
Nom de l'indicador:	Nombre de Centres d'Atenció i Informació	
Descripció:	L'ATM garanteix l'atenció presencial amb 11 Centres d'Atenció i Informació (CAI) distribuïts arreu del territori, de manera que tots els ciutadans tenen un CAI a no més de 50km de distància des del seu municipi	
Servei al qual es vincula:	Venda i gestió de títols de transport	
Canal de prestació:	Presencial	
Mètode de càlcul:	Recompte	
Unitat de mesura:	Centres d'Atenció i Informació	
Objectiu de qualitat:	Comptar amb 11 Centres d'Atenció i Informació	
Llindar de compliment:	Comptar amb 10 Centres d'Atenció i Informació	
Font d'informació:	Convenis signats	
Periodicitat:	Anual	
Instrument d'avaluació:	Anàlisi de la quantitat de Centres d'Atenció i Informació	

Compromís 2		Respondre les consultes en línia en un termini màxim de 3 dies hàbils
Nom de l'indicador:	Percentatge de respostes dintre del termini	
Descripció:	La resposta a les consultes efectuades en línia es proporciona en un temps màxim de 3 dies després de la seva entrada a la bústia de correu electrònic	
Servei al qual es vincula:	Atenció i informació a les persones usuàries dels títols de transport	

Serveis de gestió, atenció i assistència en títols de transport i mobilitat

Consorti del Transport Públic del Camp de Tarragona, Autoritat Territorial de la Mobilitat

Canal de prestació:	Digital
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Percentatge de respostes proporcionades
Objectiu de qualitat:	99% de respostes proporcionades dintre de termini
Llindar de compliment:	90% de respostes proporcionades dintre de termini
Font d'informació:	Correu electrònic
Periodicitat:	Mensual
Instrument d'avaluació:	Anàlisi de la mitjana de temps de resposta dels correus electrònics rebuts

Compromís 3	
Informar a la ciutadania sobre les novetats del sistema tarifari integrat i assumptes de mobilitat per mitjà de la publicació d'almenys 48 notícies a l'any	
Nom de l'indicador:	Nombre de notícies publicades
Descripció:	L'ATM es compromet a publicar, per mitjà del web i de les xarxes socials, les novetats referents al sistema tarifari integrat, així com les notícies més rellevants pel que fa a la mobilitat al Camp de Tarragona.
Servei al qual es vincula:	Atenció i informació a les persones usuàries dels títols de transport
Canal de prestació:	Digital
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Publicacions
Objectiu de qualitat:	Realitzar 48 publicacions anuals
Llindar de compliment:	Realitzar 36 publicacions anuals
Font d'informació:	Pàgina web i xarxes socials de l'ATM
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Anàlisi de la quantitat de publicacions que es realitzen

Compromís 4	
Respondre les consultes genèriques sobre assumptes de mobilitat, així com dels diferents informes i gestions que es realitzen des de l'àrea, en el termini màxim de 15 dies hàbils	
Nom de l'indicador:	Percentatge de respostes dintre de termini

Descripció:	La resposta a les consultes efectuades es proporciona en un temps màxim de 15 dies hàbils després de la seva entrada
Servei al qual es vincula:	Emissió d'informes de mobilitat i assistència tècnica
Canal de prestació:	Digital
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Percentatge de respostes proporcionades
Objectiu de qualitat:	90% de respostes proporcionades dintre de termini
Llindar de compliment:	85% de respostes proporcionades dintre de termini
Font d'informació:	Correu electrònic
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Anàlisi de la mitjana de temps de resposta dels correus electrònics rebuts

7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos

Aquesta carta de serveis s'avaluarà cada dos anys, publicant els corresponents informes d'avaluació a l'apartat de [transparència i bon govern](#) de la pàgina web de l'ATM.

Aquesta carta s'actualitzarà, com a mínim, cada cinc anys.

7.3. Ajudeu-nos a millorar

L'ATM Camp de Tarragona posa a la vostra disposició diferents canals perquè pugueu col·laborar i participar en la millora dels serveis:

- Formulari de contacte de la [pàgina web](#).
- [Instagram](#)
- [Facebook](#)
- [X \(Twitter\)](#)

8. Versions de la Carta i material de difusió complementari

Versió 1

Avís

Els compromisos i els estàndards que estableix aquesta carta de serveis són exigibles quan el servei es presta en condicions de normalitat, sense pertorbacions externes que n'alterin el funcionament.

Si es produeix una situació excepcional aliena al servei que impedeix prestar el servei amb normalitat, l'exigibilitat dels estàndards mínims de qualitat i dels drets que se'n derivin se suspèn temporalment.

La suspensió es manté mentre duri la causa excepcional que la motivi i el temps estrictament necessari per superar, si escau, els obstacles o afectacions que hagi ocasionat.

En cas de suspensió temporal, cal publicar un avís de suspensió, amb la resolució i l'enllaç corresponents, i detallar-hi els serveis afectats.