



EDICTE

El Ple de l'Ajuntament de La Llagosta en sessió ordinària, de 24 de novembre de 2022, ha aprovat definitivament les cartes de serveis següents:

CARTA DE SERVEIS DE COMUNICACIÓ

Nom del servei:	Servei de Comunicació
Descripció:	El Servei de Comunicació és l'encarregat d'elaborar i gestionar la informació municipal, de coordinar els mitjans de comunicació municipals i la relació de l'Ajuntament amb altres mitjans. També és el responsable del manteniment del Portal de transparència i de la Seu electrònica i d'impulsar accions comunicatives institucionals.
Equip tècnic:	Responsable del Servei: Carlos Gracia Álvarez Director Ràdio La Llagosta Coordinador La Llagosta informa 2 Redactors locutors 1 Tècnic audiovisual
Adreça:	Passeig de l'Alcalde José Luis López Segura, 2-4 2a planta Ràdio La Llagosta: Verge de Montserrat, 16 3a planta
Telèfons:	93 560 39 11 ext.: 5058 - 5072 - 5022 Ràdio La Llagosta: 93 560 39 11 ext.: 2073 - 2077 93 545 15 43
Web:	https://www.llagosta.cat/comunicacio
Serveis:	Mitjans de comunicació: Gestió integral Ràdio La Llagosta L'emissora municipal emet des del 1986 al 100.4 FM i per internet a https://www.radiolallagosta.cat/en-directe/ La Llagosta informa Informatiu mensual amb una tirada de 6.500 exemplars. Edició digital a https://www.lallagostainforma.cat i xarxes socials (Facebook i Twitter)





	Llocs web municipals: Creació i manteniment de continguts Institucional: www.llagosta.cat Seu electrònica: www.llagosta.eadministracio.cat Portal de transparència: https://www.seu-e.cat/ca/web/lallagosta/ Portal de participació ciutadana: https://participa311-llagosta.diba.cat/ Intranet Xarxes socials: Gestió de continguts i atenció ciutadana Facebook https://facebook.com/AjuntamentdelaLlagosta Instagram https://www.instagram.com/ajuntamentdelallagosta/ Twitter https://twitter.com/ajlallagosta Telegram https://t.me/s/ajlallagosta?before=36 Youtube https://www.youtube.com/channel/UCYUtmc32IS1R01YvArk_3rA Google place Canal de comunicació per WhatsApp tel.: 650 67 52 62 Disseny d'impresos: Cartells, fullets, revistes... Publicitat institucional Creació i gestió de les campanyes de publicitat institucional Serveis de premsa: Atenció als mitjans de comunicació Produccions audiovisuals: Creació de continguts audiovisuals amb difusió per a les xarxes socials i el canal de Youtube.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general, mitjans de comunicació, altres institucions i personal municipal
Cost	Gratuït
Com sol·licitar el servei	Depenent de la naturalesa del servei sol·licitat. Mireu https://www.llagosta.cat/comunicacio . També podeu contactar per correu electrònic a informacio@llagosta.cat





Drets i deures de les persones usuàries	Drets • A rebre a la bústia de casa el butlletí mensual La Llagosta informa • A sol·licitar informació sobre els serveis de Comunicació i el seu funcionament, així com qualsevol informació d'interès. • A rebre informació de qualitat, plural i transparent. • A fer visites a la pàgina web de l'Ajuntament i les diferents plataformes comunicatives que utilitza. • A Participar amb comentaris a les xarxes socials municipals. • A demanar informació a través dels canals de missatgeria de les xarxes socials. • A rebre els diferents butlletins electrònics que elabora l'Ajuntament donant-se d'alta a l'apartat corresponent de la pàgina web municipal. • A rebre informació via WhatsApp si us heu subscrit al servei. • A comunicar propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament dels diferents mitjans de comunicació, així com del material informatiu i gràfic que es distribueix. • A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques. • A la rectificació de dades que no siguin correctes i que afectin a persones físiques o jurídiques. Deures • Utilitzar un llenguatge adient i de respecte als comentaris que es facin a les diferents xarxes socials de l'Ajuntament. • Citar la font quan es facin servir dades o informacions publicades per l'Ajuntament. • Comunicar mitjançant la presentació d'instància genèrica la petició d'utilització d'imatges propietat de l'Ajuntament.
Normativa	• Llei 22/2005, de 29 de desembre, de la Comunicació audiovisual a Catalunya • Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern • Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
Compromisos de qualitat	1. Publicar setmanalment un butlletí digital de notícies amb la informació municipal de la setmana i els actes més destacats. Indicador: Número de butlletins enviats igual a 52 2. Publicar 11 edicions a l'any del butlletí municipal La Llagosta informa en català i castellà.





Indicador:

Número de butlletins publicats igual a 11

3. Emetre en directe les sessions plenàries a través de Ràdio La Llagosta i de Youtube

Indicador:

Número de sessions plenàries igual a número de emissions en directe.

4. Publicar la informació més destacada de les sessions plenàries a tots el mitjans de comunicació municipals

Indicador:

Número de sessions plenàries igual a número de cròniques del ple.

5. Garantir la participació política de tots els grups municipals tant al butlletí La Llagosta informa com a Ràdio La Llagosta.

Indicadors:

- 5.1. Número d'articles d'opinió de cada grup municipal a La Llagosta informa igual al número de publicacions
5.2. Número d'entrevistes a Ràdio La Llagosta

6. Atendre en un termini màxim de 48 hores les peticions que ens arriben via xarxes socials.

Indicador:

Temps mitjà a respondre als missatges.

7. Actualitzar diàriament (menys vacances) els continguts informatius del web www.lallagostainforma.cat

Indicador:

Dies sense actualitzar el web inferior a 30.

8. Mantenir actualitzats els continguts del web municipal, Seu electrònica i Portal de transparència (segons tipus de contingut)

Indicador:

Rebre menys de 3 queixes a l'any sobre aquest tema.

9. Treballar per aconseguir cada any el segell Infoparticipa.

Indicador:

Obtenció segell Infoparticipa.

10. Enviar setmanalment l'agenda d'activitats per WhatsApp a les persones subscrites.

Indicador:

Número d'agendes enviades a l'any igual o major de 45.

11. Respondre les peticions d'informació dels mitjans de





	comunicació en menys de 24 hores. Indicador: Temps mitjà a respondre als mitjans de Comunicació.
Avaluació del grau de compliment	Informe anual.
En cas d'incompliment	En cas d'incompliment, es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
Canals de participació	L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa dels serveis. Els canals per donar la vostra opinió són: 1. Enquestes de satisfacció. 2. Formulari de suggeriments i queixes de la Seu Electrònica. Tots els suggeriments i queixes que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.
Vigència i revisió	Vigència indefinida, amb revisió anual.

CARTA DE SERVEIS DE LA POLICIA LOCAL

Nom del servei:	Polícia Local
Descripció:	La Policia Local té com a missió exercir l'autoritat que li confereix l'ordenament jurídic i el propi alcalde per prestar un servei públic que garanteixi la pacífica convivència, la seguretat dels ciutadans i el lliure exercici dels seus drets i llibertats i la seva qualitat de vida.
Equip tècnic:	Responsable del Servei : Inspector en Cap: Ernesto Baños Quinto 1 Sergent 4 Caporals 19 Agents
Adreça i telèfons:	Passeig de l'Alcalde José Luis López Segura, 2-4

Ajuntament de La Llagosta

Plaça Antoni Baqué, 1, La Llagosta. 08120 Barcelona. Tel. 935603911. Fax: 935741142



Codi Validació: ADO5QQLW7RFTCS6PSWNYQGARF | Verificació: <https://llagosta.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 32



	a/e: policia@llagosta.cat Telèfon: 93 574 08 08 Emergències: 112
Web:	https://www.llagosta.cat/policia
Serveis:	Polícia assistencial Actuacions de la policia que tenen com a finalitat l'auxili directe a la ciutadania i la seva protecció. Les tasques que es fan són aquestes: ▪ Recepció de les denúncies presentades pels ciutadans i ciutadanes. ▪ Derivació, en determinats delictes (violència de gènere, agressions sexuals), a l'oficina d'atenció a la víctima. ▪ Patrulla mòbil d'atestats per a la intervenció en el lloc dels fets. ▪ Auxili permanent i immediat a les víctimes i seguiment personalitzat dels casos, a les dependències de la policia o bé al lloc on siguem requerits. ▪ Atenció especial a les víctimes de maltractaments en l'àmbit de la llar. Aquestes persones són ateses per personal amb formació especial i es posa a la seva disposició un espai específic per tal d'atendre-les de manera més acurada i personalitzada. ▪ Entrevista amb totes les persones denunciades com a agressores, amb la finalitat de dissuadir-les de noves agressions. ▪ Custodiem i posem a disposició dels pares i mares o del centre escolar els nens i nenes menors que siguin localitzats en situació d'absentisme escolar. ▪ En el cas de menors desemparats/des, els oferim una primera assistència per protegir aquests infants de riscos potencials i els posem a disposició dels pares i mares, tutors/es i/o els corresponents serveis socials. ▪ Intervenció, a petició de les parts implicades, en actes de mediació per resoldre conflictes entre particulars. Seguretat ciutadana i Policia de proximitat Tasques directament relacionades amb la protecció dels drets i llibertats ciutadanes. La policia de proximitat permet un millor coneixement del territori amb la finalitat de donar una resposta més àgil als problemes que es puguin plantejar al municipi de La Llagosta. Les tasques que es fan són aquestes:





- Presència continuada i efectiva a la via pública amb caràcter preventiu, combinant la presència a peu i amb vehicle.
- La seguretat dels i les joves. Impuls de la coordinació dels diferents serveis tant de la Generalitat com de l'Ajuntament per fer un seguiment integral i transversal dels seus problemes.
- Assessorament dels ciutadans i ciutadanes en temes de seguretat ciutadana o de policia administrativa mitjançant entrevistes i reunions amb centres cívics, escoles, associacions de veïns, llars d'avis o representants de comerços. Recollida d'informació en relació amb les inquietuds de la ciutadania per planificar els serveis més adients i informar del resultat de les actuacions.
- Destinar els efectius necessaris per regular el trànsit en determinats centres escolars, en hores d'entrada i sortida, en funció de criteris com seguretat per als infants, ubicació de l'escola o problemàtica viària que es pugui presentar.
- Informar de totes les incidències observades als serveis municipals competents per a la seva resolució.
- Campanyes (violència domèstica, drogues o temes d'alarma social) per sensibilitzar i informar els ciutadans i ciutadanes.
- Xerrades informatives, amb personal especialitzat, en centres escolars o en altres institucions a demanda dels i les responsables corresponents.

Policia administrativa

Actuacions policials que pretenen donar compliment a la normativa administrativa local, autonòmica o estatal. Aquestes actuacions pretenen garantir la convivència i contribuir al manteniment i millora de la qualitat de vida ciutadana.

Les tasques que es fan són aquestes:

- Ens traslladem a demanda del ciutadà o ciutadana al lloc on siguem requerits a fi de comprovar i denunciar, si cal, les infraccions relacionades amb l'incompliment de les normatives administratives.
- Planificació i realització anual, amb criteris d'estacionalitat o d'especial sensibilitat ciutadana, d'actuacions i campanyes de sensibilització i control relacionades amb diferents aspectes de la tasca de policia administrativa. Aquestes campanyes es fan de forma coordinada amb altres serveis municipals o autonòmics.

Policia de trànsit

El control i la regulació del trànsit i el control de vehicles i conductors i conductores és una de les eines bàsiques per afavorir l'ordre i la





	seguretat a la via pública, tant per a vehicles com per a vianants Les tasques que es fan són aquestes: ▪ Ordenació, senyalització i regulació de trànsit al nucli urbà. ▪ Controls de trànsit amb vigilància prioritària de les infraccions que afecten més la seguretat del trànsit. ▪ Investigació de les causes dels accidents de trànsit mitjançant personal especialitzat amb dades objectives que permetin l'esclariment dels fets. ▪ Servei de retirada de vehicles les 24 hores del dia. ▪ Informació a les parts afectades sobre les dades bàsiques de l'accident i orientació sobre els tràmits que cal fer.
Persones destinàries:	Ciutadania en general
Cost	Gratuït Determinats serveis de regulació de trànsit estan subjectes al pagament d'una taxa, així com la expedició de documentació. Consultar les ordenances municipals.
Com sol·licitar el servei	Presencialment Passeig de l'Alcalde José Luis López Segura, 2-4 Per telèfon 93 574 08 08 - Emergències: 112 Telemàticament https://www.llagosta.cat/policia
Tràmits relacionats amb els serveis	• Al·legacions a una denúncia municipal de trànsit • Autorització materna o paterna per que els i les menors surtin a l'estranger • Avís d'Incidència en la Via Pública • Comunicació d'animals abandonats a la via pública • Comunicació de vehicles abandonats via pública • Denúncia / recuperació d'objectes perduts • Autorització de Targeta d'armes • Full de camp de la Policia Local per accident de trànsit • Informe d'un servei realitzat per la Policia Local • Recuperació de vehicles retirats per la grua municipal • Sol·licitud de Tall de la Via Pública





Normativa	• Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat. • Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals. • Llei 4/2003, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya. • Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. • Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. • Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic. • Ordenança de promoció i garantia de la convivència ciutadana a la Llagosta. • Ordenances fiscals.
Compromisos de qualitat	1. Respondre al 100% dels requeriments d'actuació urgent i prioritat alta, dins del terme municipal, en un temps màxim de 5 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles) Indicadors: 1.1. Percentatge de requeriments de prioritat alta atesos abans de 5 minuts. 1.2. Mitjana de temps d'arribada 2. Respondre al 100% de les demandes ciutadanes fetes presencialment, per telèfon, per escrit o per correu electrònic, en un temps màxim de 48 hores. Indicadors: 1.1. Percentatge de demandes ateses abans de 48 hores. 1.2. Mitjana de temps en respondre. 3. Atendre tant per telèfon, com presencialment les 24 h / 365 dies amb confidencialitat i professionalitat. No rebre més de l'1% de les queixes per atenció deficient. Indicadors: 1.1. Número total queixes 1.2. Percentatge de queixes per atenció deficient. 4. Realitzar mediació davant les conductes susceptibles de ser resoltes mitjançant una solució amistosa Indicador: 1.1. Número de mediacions a instància de part o d'ofici 5. Assistir i assessorar als menors, residents en el municipi, detectats consumint alcohol o altres substàncies en la via pública.





	Indicador: 1.1. Número de casos detectats 6. Realitzar estudis dels punts del municipi on hi ha una major concentració d'accidents de trànsit i proposar les millores que siguin necessàries. Indicador: 1.1. Número d'estudis. 7. Iniciar de manera immediata l'expedient per declarar residu sòlid urbà els vehicles abandonats a la via pública i fer la retirada abans de 6 mesos (temps d'instrucció de l'expedient) Indicador: 1. Número d'expedients iniciats. 8. Retirar de la via pública, abans de 24 h, els vehicles abandonats que puguin representar un perill Indicador: 1. Número de vehicles retirats 9. Admetre totes les peticions rebudes dels centres educatius per participar en programes d'educació viària i civisme Indicadors: 1.1. Número total de peticions 1.2. Percentatge de peticions ateses.
Avaluació del grau de compliment	Informe anual
En cas d'incompliment	En cas d'incompliment es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar la seva repetició.
Canals de participació	L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa dels serveis. Els canals per donar la vostra opinió són: 1. Enquestes de satisfacció 2. Formulari de suggeriments i queixes de la Seu Electrònica Tots els suggeriments i queixes que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits
Vigència i revisió	Vigència indefinida, amb revisió anual





CARTA DE SERVEIS BIBLIOTECA

Non del servei:	Biblioteca de la Llagosta
Descripció:	És un servei públic municipal obert a tota la ciutadania que posa a disposició de tothom l'accés lliure i gratuït als seus fons, serveis i equipaments. El seu fons documental abasta tota mena de temes, gèneres i enfocaments, adreçats a tots els públics. Una diversitat temàtica que reflecteix les característiques, necessitats i demandes de la població en matèria d'informació, coneixement, formació i cultura i lleure, en constant revisió per garantir la seva vigència. La Biblioteca organitza o promou activitats culturals i de foment de la lectura, i ofereix accés a les noves tecnologies.
Equip tècnic:	Responsable del Servei: Director: Àngel Fernández Molines Cap de la Unitat de Cultura: Albert Giménez Garcia 3 tècniques auxiliars
Adreça i telèfons:	Biblioteca Municipal de la Llagosta Adreça: Jaume I, 9, 1r pis (Centre Cultural Can Pelegrí) 08120 La Llagosta Adreça electrònica: b.llagosta@diba.cat Telèfon: 935451541
Web:	https://bibliotecalallagosta.blogspot.com
Serveis:	Consulta i informació ▪ Consulta a sala del fons documental de la Biblioteca. ▪ Consultes bibliogràfiques i cerques d'informació. ▪ Sala d'estudi. ▪ Punt d'informació local. ▪ Informació de la Biblioteca i els seus serveis a través de les xarxes socials, pàgina web i butlletins electrònics. Préstec ▪ Obtenció del carnet d'usuari de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona. ▪ Préstec, renovació i reserva de documents del seu fons (llibres, revistes, documents audiovisuals). ▪ Retorn 24 h de documents mitjançant la bústia de devolucions. ▪ Préstec interbibliotecari de documents de la resta de



Codi Validació: AD05QQLW7RFTCS8PSWNYQGAF | Verificació: <https://llagosta.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 11 de 32



	biblioteques de la XBM i del Sistema de lectura Pública de Catalunya. ▪ Préstec a col·lectius específics (centres de formació, entitats...). ▪ Préstec a domicili per a persones amb dificultats de mobilitat. Accés a Internet i a noves tecnologies ▪ Accés a Internet a través de la xarxa sense fils (Wi-Fi) i/o dels ordinadors de què disposa la Biblioteca. ▪ Accés a recursos digitals (bases de dades, audiollibres, llibre electrònic...) ▪ Programari bàsic d'ofimàtica als ordinadors de la Biblioteca. ▪ Servei d'impressió de documents. ▪ Autoservei de reprografia de documents del fons de la Biblioteca. Activitats culturals i de foment de la lectura ▪ Activitats per a un públic adult (Clubs de lectura, xerrades, videofòrum, presentacions de llibres, tallers creatius, sortides culturals...) ▪ Activitats per a un públic infantil i familiar (Hora del Conte, Contes i música en família, tallers, participació en el Premi Atrapallibres...) ▪ -Activitats per a col·lectius, entitats i altres serveis (visites escolars, tallers especials...)
Persones destinatàries:	Ciutadania en general
Cost	Gratuït Determinats serveis poden suposar el pagament d'una taxa o preu públic [Aprovat per la Diputació de Barcelona i que es pot consultar a la Biblioteca]
Com sol·licitar el servei	L'accés a la Biblioteca i la consulta del seu fons documental és lliure. Per a fer ús de determinats serveis, com el de préstec, el d'accés a Internet i el d'accés a recursos electrònics de subscripció es requereix l'obtenció i presentació del carnet d'usuari/a de la biblioteca.
Tràmits relacionats amb els serveis	▪ Sol·licitud del carnet d'usuari/a de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona ▪ Préstec, renovació, reserva i retorn de documents. ▪ Sol·licitud de documents d'altres biblioteques de la XBM. ▪ Inscripció a activitats culturals i de foment de la lectura organitzades per la Biblioteca (quan sigui obligatòria per





	raons organitzatives o d'aforaments). ▪ Presentació de queixes i suggeriments relacionats amb el servei. ▪ Sol·licitud de certificat d'estar donat d'alta com a usuari/a de la XBM. - Exercici dels drets d'accés, limitació del tractament, oposició i supressió de les dades personals recollides en sol·licitar el carnet
Drets i deures de les persones usuàries	Drets ▪ Els usuaris tenen el dret d'utilitzar els espais, col·lecció, serveis, instal·lacions i equipaments de la biblioteca de conformitat amb el present reglament. ▪ Els usuaris poden demanar ajut al personal de la biblioteca que és el responsable de prestar el suport necessari per facilitar l'ús dels serveis i iniciar-los en les tècniques de recerca de la informació. ▪ Els usuaris podran comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament de la biblioteca i sobre el seu fons bibliogràfic mitjançant l'adreça electrònica de la biblioteca o els formularis a disposició per a tal fi. ▪ Els usuaris podran sol·licitar informació sobre el fons, el funcionament i el reglament de la biblioteca, així com qualsevol informació d'interès per als ciutadans i ciutadanes. ▪ Els usuaris tenen dret a ser informats de l'horari d'atenció al públic, dels serveis amb horaris restringits i de les activitats que s'hi organitzen amb el temps suficient. ▪ Els usuaris tenen garantit el dret a la confidencialitat de les seves dades personals i de les derivades de l'ús del servei d'acord el que estableix la LOPD. Deures ▪ Les persones usuàries han de mantenir a la biblioteca una actitud correcta; s'hi han d'evitar sorolls, comportaments o activitats que puguin interferir en el bon funcionament dels serveis o molestar els altres usuaris. No és permès parlar per telèfon mòbil. Aquest i altres dispositius sonors han d'estar silenciats. ▪ Han de respectar els altres usuaris i el personal de la biblioteca. Cal tenir cura dels espais, fer un bon ús del mobiliari, dels aparells audiovisuals i dels ordinadors, així





	com dels materials i documents que s'utilitzen a la biblioteca i dels deixats en préstec. En el cas de documents en paper, els usuaris s'abstindran de doblegar, subratllar, guixar, escriure, retallar o malmetre de cap altre forma pàgines i cobertes. Els documents audiovisuals s'han de tractar amb cura evitant cops, ratlladures o qualsevol ús que els pugui fer malbé. ▪ Hauran de mantenir-se vestits i calçats a l'interior de la biblioteca. Així mateix, per accedir a les instal·lacions caldrà trobar-se en condicions higièniques d'acord amb els estàndards socials. ▪ No està permès modificar la disposició del mobiliari de la biblioteca: taules, cadires, butaques, etc. Tampoc es permet canviar la configuració o disposició, manipular o donar un ús diferent al que marca la biblioteca als ordinadors o altre tipus d'equipament electrònic o informàtic ni a les seves parts components. ▪ Han de complir la normativa vigent dels drets d'autor en cas de còpies o reproduccions d'un document o de la informació consultada o extreta d'Internet. ▪ El personal de la biblioteca pot exigir el carnet de la biblioteca o qualsevol altre document d'identificació mentre els usuaris facin ús del servei bibliotecari. ▪ L'usuari/a haurà de comunicar a la biblioteca qualsevol canvi en les seves dades, especialment les de residència, telèfon o correu electrònic. També ha de comunicar la pèrdua o sostracció del carnet a la major brevetat possible.
Normativa	▪ Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya. ▪ Normativa reguladora del carnet d'usuari de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats (Publicació oficial al BOP (16/2/2021). Va ser aprovada inicialment al Ple de la Diputació del 17/9/2020)
Compromisos de qualitat	1. Actualitzar el fons documental de la Biblioteca almenys un 5% anualment. Indicador: 1.1. Percentatge de renovació de la col·lecció a 31/12 calculat amb el número de nous exemplars sobre el total del fons.



Codi Validació: AD05QQLW7RFTCS6PSWNYQGARF | Verificació: <https://llagosta.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 14 de 32



	2. Adquirir les novetats bibliogràfiques publicades per autors i autores de la localitat (sempre que es pugin adquirir i compleixin amb el que establirà el futur document de política de la col·lecció –qualitat, tipus de contingut...). Indicador: 2.1. Nombre de novetats aparegudes / nombre de novetats adquirides 3. Obrir el servei totes les tardes de dilluns a divendres i almenys un matí a la setmana i una mitjana de 29 hores setmanals (*en condicions normals, sense comptar setmanes amb festius i ponts i períodes de vacances). Indicador: 3.1. Horari habitual (hivern/estiu) 4. Programar almenys una activitat pel públic infantil i familiar, i una activitat pel públic adult mensualment Indicador: 4.1. Recompte de les activitats programades mensualment. 5. Donar resposta a la petició de visita o activitat a la biblioteca de qualsevol centre educatiu de la població. Indicadors: 5.1. Peticions dels centres educatius 5.2. Peticions acceptades i visites programades 6. Respondre a les petició o consulta que presenti un usuari/a a través del correu electrònic o les xarxes socials en un període màxim de 48 hores. Indicador: 6.1. Temps transcorregut entre la petició i la resposta 7. Enviar un mínim de 9 butlletins per correu electrònic als usuaris amb informació, activitats, novetats i altres continguts rellevants de la biblioteca. Indicador: 7.1. Nombre de butlletins enviats
Avaluació del grau de compliment	Informe anual
En cas d'incompliment	En cas d'incompliment es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.





Canals de participació	L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa dels serveis. Els canals per donar la vostra opinió són: 1. Enquestes de satisfacció 2. Formulari de suggeriments i queixes de la Seu Electrònica Tots els suggeriments i queixes que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits
Vigència i revisió	Vigència indefinida, amb revisió anual

CARTA DE SERVEIS DE L'ESCOLA BRESSOL

Non del servei:	Escola Bressol Cucutras
Descripció:	L'Escola Bressol Municipal Cucutras és un servei per a la primera etapa d'educació infantil que neix del dret dels nens i nenes, de 4 mesos a 3 anys, a l'educació i al seu desenvolupament integral, en un ambient adequat a les seves necessitats i en contacte amb altres infants. Dins les àrees curriculars del primer cicle d'educació infantil, hi ha la descoberta d'un mateix i dels altres, la descoberta de l'entorn i la comunicació i llenguatges
Equip tècnic:	Les persones responsables del servei són: Directora del centre: Mónica de Dios Cap de la Unitat d'Educació : Marisa Alonso L'equip educatiu de l'escola bressol s'organitza: 1 educadora (tutora) per cada aula, 1 educadora (suport) per cada dues aules.



Codi Validació: AD05QQLW7RFTCS6PSWNYQGARF | Verificació: <https://llagosta.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 16 de 32



Adreça i telèfons:	Carrer de l'Estació, 30 – Tel.: 93 574 38 25 Adreça electrònica: ebm.cucutras@peretarres.org
Web:	www.llagosta.cat/escolabressol
Serveis:	Escolaritat L'escola bressol té 7 unitats en funcionament autoritzades pel Departament d'Educació per un total de 107 infants 1 unitat de 4 mesos a 1 any: 8 infants 3 unitats de 1-2 anys: 39 infants (13 per grup) 3 unitats de 2-3 anys: 60 infants (20 per grup) Matí: entrada de 8.45h a les 9.15 h sortida al migdia entre les 11.45 i les 12.00 h Tarda: entrada de 15.00h a les 15.15 h sortida de les 16.30 fins a les 17.00 h Acollida Matí, de 7 a 8 h Tarda de 17 a 18 h (es requereix un mínim d'infants) Menjador Servei de menjador amb càterring: d'11.45 h a 12.00 h i berenar a les 15.30 h
Persones destinatàries:	Famílies amb infants amb edats entre 4 mesos i 3 anys
Cost	Curs 2022-2023 Des del curs 2022- 2023 l'escolaritat és gratuïta pel primer cicle d'educació infantil de 2 anys (i2) Tarifa Mensual: 156,90 € Acollida mensual: 37,21 € Acollida per dia (matí o tarda): 1,92 € Menjador mensual: 102,43 € Menjador dia: 5,95 €. Menjador mensual lactants 72,23 € Menjador dia lactants 3,56 € El cost de l'escolaritat està repartit en 11 mensualitats de setembre a juliol. Al mes de setembre la tarifa de menjador es comptabilitzarà amb la





	tarifa per dia.
Com sol·licitar el servei	La preinscripció és al mes de maig. Tota la documentació informativa, així com el document de sol·licitud de preinscripció es poden descarregar en el web de l'Ajuntament (www.llagosta.cat/escolabressol). Durant el període de presentació de sol·licituds caldrà demanar cita prèvia a l'escola. Fora del període de preinscripció, les famílies interessades podran presentar sol·licitud per cobrir les vacants que puguin sorgir durant el curs escolar vigent adreçant-se a la direcció de l'escola bressol.
Drets i deures de les persones usuàries	Drets ▪ A que es facin efectius els drets de l'infant en l'àmbit escolar. ▪ A que es respectin les conviccions religioses, morals i ideològiques de la família. ▪ A rebre informació del projecte educatiu i de les normes d'organització i funcionament del centre. ▪ A rebre mesures educatives alternatives o complementàries adients per atendre les necessitats específiques de l'infant i mantenir-ne informada la família. ▪ A rebre comunicació diària per estar informat de l'evolució de l'infant. ▪ A que s'atenguin les peticions d'atenció individualitzada de les famílies, a partir de reunions col·lectives i individuals a més de les que sol·licitin en cas de que ho creguin necessari. ▪ A que, sota un criteri mèdic, l'Escola adapti la dieta i el currículum a les necessitats que pugui tenir l'infant. Deures ▪ Respectar el caràcter propi del centre i la seva dinàmica. ▪ Compartir amb el centre l'educació del fill o filla i afavorir les complicitats necessàries per aplicar el projecte educatiu de centre. ▪ Comunicar les absències tant per malaltia com per altres motius. ▪ Deixar un número de telèfon operatiu mentre l'infant estigui a l'escola per si es produeix alguna emergència. ▪ Donat el caràcter obert d'escola, les famílies intentaran que el seu tarannà no afecti la dinàmica i el funcionament de l'escola. ▪ Atendre les informacions i comunicats que afectin a l'escola. ▪ Vetllar perquè l'infant assisteixi regularment a l'escola i pugui gaudir de les propostes que s'hi efectuen i integrar-se en la dinàmica del centre. ▪ Adreçar-se directament al centre per contrastar





	discrepàncies, coincidències o suggeriments en relació amb l'aplicació del projecte educatiu en la formació de l'infant. Facilitar al centre les informacions del fill o filla que siguin rellevants per al procés d'aprenentatge.
Normativa	- Decret 75/1992, de 9 de març, pel qual s'estableix l'ordenació general dels ensenyaments de l'educació infantil, l'educació primària i l'educació secundària obligatòria a Catalunya. - Llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal. - Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació. - Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya. - Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'Educació Infantil i els requisits dels centres. - Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics. - Conveni signat entre el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de la Llagosta, l'any 2008, que permet establir altres criteris en el procés d'admissió a més dels criteris bàsics que estableix el Decret 75/2007, de 27 de març. - Ordre EDU/484/2009, de 2 de novembre del procediment i els documents i requisits formals del procés d'avaluació del segon cicle de l'educació infantil - Decret 101/2010, de 3 d'agost, d'ordenació dels ensenyaments del primer cicle de l'educació infantil. - Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius. - Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre per la millora de la qualitat educativa. - Decret 150/2017, de 17 d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu.
Compromisos de qualitat	Realitzar una enquesta anual per trobar punts de millora i obtenir una valoració global igual o superior a 7.





Indicador:

Nota global de l'enquesta igual o superior a 7.

2. Facilitar a les famílies informació diària d'interès sobre el dia a dia dels seus infants a través de l'aplicació Bynapp.

Indicador:

Obtenir una valoració mínima de 7 sobre aquest servei a l'enquesta.

3. Garantir el seguiment individual dels infants i facilitar tota la informació a les famílies amb un mínim d'una tutoria individual per curs.

Indicador:

Número de tutories fetes per família igual o superior a 1

4. Garantir informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola amb, com a mínim, una reunió amb el grup classe.

Indicador:

Número de reunions fetes amb el grup classe igual o superior a 1

5. Creació de diferents projectes d'innovació educativa en àmbits com la psicomotricitat, reciclatge, música, contes...

Indicador:

Número de projectes igual o superior a 10

6. Realització d'activitats complementàries relacionades amb les estacions o festes tradicionals. Al menys una activitat trimestral

Indicador:

Relació d'activitats complementàries realitzades

7. Sortides a llocs propers del municipi, com a mínim dues vegades durant el curs.

Indicador:

Nombre de sortides igual o superior a 2

8. Assistir a una activitat de teatre o titelles per curs

Indicador:

Nombre de sortides a teatre o titelles igual o superior a 1

9. Treballar per minimitzar les queixes en relació al cobrament de rebuts

Indicador:

Rebre menys de 5 queixes per curs sobre el cobrament de rebuts





Avaluació del grau de compliment	Informe al final de cada curs
En cas d'incompliment	En cas d'incompliment es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
Canals de participació	L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa dels serveis. Els canals per donar la vostra opinió són: 1. Enquestes de satisfacció 2. Formulari de suggeriments i queixes de la Seu Electrònica Tots els suggeriments i queixes que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits
Vigència i revisió	Vigència indefinida, amb revisió anual

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

Non del servei	Oficina d'Atenció a la Ciutadania
Descripció	L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) és la principal via de comunicació entre la ciutadania de La Llagosta i l'Ajuntament, i té per objectiu atendre les seves necessitats des d'una òptica integral, centrada en la persona i en la proximitat. L'OAC assumeix les funcions de registre general i de finestra única i, per tant, s'hi poden presentar totes les sol·licituds i documents que s'adrecin a l'Ajuntament, així com aquelles que s'adrecin a altres administracions.
Equip tècnic	Responsable OAC: Dolores Espejo





	1 administrativa i 2 auxiliars administratives
Adreça i telèfons	Plaça d'Antoni Baqué, 1 08120 La Llagosta (Barcelona) Telefòn: 93 560 39 11, extensió 4006 Fax : 93 574 11 42 Correu electrònic: oac@llagosta.cat
Web	www.llagosta.cat/oac
Serveis	1) Padró 2) Registre 3) Tramitació (inici, i/o realització, i/o notificació) 4) Informació 5) Cobraments 6) Emissió de còpies autèntiques 7) Recepció i derivació de suggeriments, propostes, queixes, incidències... 8) Assessorament en tramitació en línia 9) Operadors del Certificat Digital IdCat
Persones destinatàries	Ciutadania, empreses, entitats i associacions.
Cost	Gratuït Alguns serveis com la expedició d'alguns documents administratius poden tenir una taxa. Consulteu l'Ordenança Fiscal núm 10.
Com sol·licitar el servei	Presencialment a l'Oficina de la Plaça d'Antoni Baqué,1 Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h Dimarts i dijous de 16 a 19 h De l'1 de juliol al 31 d'agost: de dilluns a divendres de 9.30 a 13.30 h <i>*en dates especials (Nadal, ponts, etc.) consulteu l'horari de l'OAC al web municipal.</i> Servei de cita prèvia https://llagosta.eadministracio.cat/citaprevia.0 o per telèfon 93 560 39 11 en el mateix horari de l'OAC. La cita prèvia es obligatòria per als tràmits d'alta i modificació de domicili del Padró d'Habitants i per a l'obtenció del Certificat Digital





	idCAT. També serà obligatòria la cita prèvia a les campanyes de sol·licituds d'ajuts. Oficina telefònica Mateix horari de l'OAC al telèfon 93 560 39 11 Oficina telemàtica 24 hores i 365 dies a l'any a través de la pàginaweb https://llagosta.eadministracio.cat/info.0
Tràmits relacionats amb els serveis	• Sol·licitud d'Alta o Renovació de la Inscripció en el Padró Municipal d'Habitants • Sol·licitud de Baixa en el Padró Municipal d'Habitants per canvi de residència d'estrangers que es traslladen a l'estranger • Sol·licitud de Certificat o Volant d'Empadronament • Sol·licitud de Certificat o Volant de Convivència • Sol·licitud d'alta al Padró Municipal d'Habitants per naixement • Renovació/confirmació de l'empadronament per a persones estrangeres • Variació de dades personals en el Padró Municipal d'Habitants • Baixa del Padró Municipal d'Habitants per defunció • Sol·licitud de certificat d'última residència • Emissió de còpies autèntiques • Emissió de certificats de béns • Emissió i revocacions de certificat digital idCat • Instància genèrica • Tots els tràmits de Finestreta única
Drets i deures de les persones usuàries	Teniu dret a: • Ser atès dins l'horari d'atenció i a ser tractat amb el màxim respecte, celeritat i confidencialitat, per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. • Ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions davant de l'ajuntament. • Accedir gratuïtament als formularis de sol·licitud normalitzats de tots els tràmits municipals, ja sigui presencialment o a través del web municipal • Conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes





- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- Obtenir còpia segellada de les sol·licituds que es presentin i justificants dels pagaments que faci efectius.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions amb qui l'Ajuntament té convenis signats.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultades periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb els deures de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció ciutadana.
- Tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei i de mantenir el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord





	amb la normativa. • Fer ús de la signatura electrònica per a qualsevol tramitació electrònica. • Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.
Normativa	▪ <u>Llei 39/2015</u>, de l'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques ▪ <u>Resolució de 29 d'abril de 2020</u>, de la Subsecretaria, per la que es publica la Resolució de 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica i Local, per la que es dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del Padró Municipal ▪ <u>Llei Orgànica 3/2018</u>, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals
Compromisos de qualitat	1. Garantir un tracte adequat per part de tot el personal de l'OAC Indicador: Nota global de l'enquesta igual o superior a 7. 2. Assegurar un termini mig no superior als 10 dies hàbils entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia. Indicador: Temps mig entre la data de petició de la cita i la data de la cita assignada inferior a 10 dies hàbils 3. Garantir un temps mig d'espera en l'atenció presencial inferior a 15 minuts. Indicador: Temps mig d'espera (temps que transcorre entre la extracció del tiquet i l'atenció) inferior a 15 minuts. 4. Derivar al departament responsable les sol·licituds rebudes del registre telemàtic, en un termini inferior a 2 dies hàbils (48 hores)





	Indicador: Període de temps que transcorre entre la sol·licitud i la derivació al servei inferior a 48 h 5. Mantenir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes relacionades amb l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania. Indicador: Dies transcorreguts entre la formulació formal de la queixa i l'emissió formal de la resposta per part de l'Ajuntament inferior a 10 dies.
Avaluació del grau de compliment	Informe anual
En cas d'incompliment	En cas d'incompliment es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar la seva repetició.
Canals de participació	L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa dels serveis. Els canals per donar la vostra opinió són: 1. Enquestes de satisfacció 2. Formulari de suggeriments i queixes de la Seu Electrònica Tots els suggeriments i queixes que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits
Vigència i revisió	Vigència indefinida, amb revisió anual

CARTA DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Nom del servei:	Serveis socials bàsics
Descripció:	Conjunt de programes i serveis que tenen l'objecte de contribuir a la millora de la qualitat de vida de tots els ciutadans i ciutadanes del municipi, afavorint la integració de les persones i grups dins la seva comunitat, treballant per mantenir a la ciutadania al seu medi social i familiar mentre aquest garanteix un nivell mínim de qualitat de vida.





Equip tècnic:	Les persones responsables del servei són: Cap de la Unitat de Serveis Socials i Gent Gran: David Montero i Ferrer 3 treballadores socials 2 educadores socials 2 administratives
Adreça i telèfons:	Passeig de l'Alcalde José Luis López Segura, 2-4 1ª planta Edifici Administratiu Ajuntament de la Llagosta Tel. 93 560 39 11
Web:	www.llagosta.cat/serveisocials
Serveis:	Servei d'informació i primera acollida És la porta d'entrada al Sistema de Serveis Socials i a la Xarxa Municipal de Serveis Socials. En aquest servei s'inicia l'itinerari d'atenció i s'ofereix informació i atenció immediata a la ciutadania, ja que permet rebre, estudiar i donar resposta en el moment a la seva demanda, si aquesta és d'informació i/o d'orientació. Servei d'atenció urgent Ofereix un servei d'atenció social àgil i ràpid per atendre aquelles situacions que no poden esperar a la intervenció mitjançant cita regular als Serveis Socials. Servei d'Atenció domiciliària (SAD) És una prestació municipal que ofereix atenció personal i/o familiar, així com cura i neteja de la llar, principalment en el domicili de la persona/família usuària, per fomentar l'autonomia personal, resoldre dificultats de desenvolupament, d'integració social o de manca d'autonomia personal. Servei d'àpats a domicili És un servei que consisteix en la distribució de menús diaris i equilibrats que es recullen al Casal d'Avis i que es consumeixen en el propi domicili de les persones usuàries. La seva finalitat és millorar la qualitat de vida, garantint una alimentació adequada a les condicions de salut de les persones beneficiàries.





	Servei de Teleassistència És un servei de naturalesa social, que permet a les persones usuàries entrar en contacte amb un centre d'atenció atès per personal específicament preparat per donar resposta adequada a la situació d'emergència o de necessitat social. L'objectiu és millorar la qualitat de vida de les persones que es trobin en una situació de risc, desprotecció, dependència i/o discapacitat, per a que puguin romandre en la seva llar, reforçant la seva autonomia i seguretat. Servei d'intervenció socioeducativa (Nou Casal) Servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat.
Persones destinatàries:	Població en general empadronat/da al municipi.
Cost	Gratuït. Alguns serveis poden tenir copagament, regulat a l'ordenança Fiscal número 19.
Com sol·licitar el servei	Presencialment: sol·licitud d'hora a l'OAC Telefònicament: telèfon 93 560 39 11 ext.: 2
Tràmits relacionats amb els serveis	- Sol·licitud de bonificacions en matèria de mobilitat - Sol·licitud d'ajuts Escolarització - Sol·licitud d'ajuts menjador - Sol·licitud d'ajuts a famílies amb dificultats econòmiques - Sol·licitud de bonificacions d'aigua - Sol·licitud del Servei de teleassistència domiciliària - Sol·licitud de la targeta d'aparcament individual per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda
Drets i deures de les persones usuàries	Drets Les persones usuàries dels serveis socials tenen els següents drets: - Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial. - Dret a rebre serveis de qualitat.





Normativa

- Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- Dret a tenir assignat un professional de referència. Es tracta d'una figura semblant a la del metge o metgessa de capçalera en l'àmbit de la salut, que forma part dels serveis socials bàsics, municipals o comarcals. S'encarrega de canalitzar les prestacions a la persona o a la seva unitat de convivència i vetlla per la globalitat de les intervencions i per la coordinació dels equips professionals. Amb la seva tasca, garanteix una presa de decisions àgil i correcta.
- Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Dret a la informació sobre:
 - Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
 - La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
 - Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials.
 - Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
 - Presentació de queixes i reclamacions.
 - En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

Deures

Les persones usuàries de serveis socials tenen els deures següents:

- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.

LLEIS I DECRETS LLEI

[Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació](#)





DOGC 31 de desembre de 2020, núm. 8307

[Llei 4/2019, del 24 de juliol, de modificació de la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic](#)

DOGC 26 de juliol de 2019, núm. 7926

[Llei 14/2017, del 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania](#)

DOGC 24 de juliol de 2017, núm. 7418

[Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol](#)

DOGC 8 d'agost de 2017, núm. 7429

[Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol](#)

DOGC 24 juliol de 2017, núm. 7418

[Correcció d'errades a la Llei 14/2017, del 20 de juliol](#)

DOGC 6 novembre de 2017, núm. 7488

[Correcció d'errades a la Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat \(DOGC núm. 6742, de 4/11/2014\)](#)

DOGC 15 de juny de 2015, núm. 6892

[Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat](#)

DOGC 4 de novembre de 2014, núm. 6742

[Decret Llei 7/2018, de 20 de novembre, pel qual s'estableixen mesures transitòries per continuar percebent la prestació per al manteniment de les despeses de la llar per a determinats col·lectius que regula l'article 20 de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic](#)

DOGC 22 de novembre de 2018, núm. 7753

[Decret Llei 1/2010, de 12 de gener, de modificació de la Llei 10/1997, de 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció](#)

DOGC 18 de gener de 2010, núm. 5547

[Llei 19/2009, de 26 de novembre, de l'accés a l'entorn de les persones acompanyades de gossos d'assistència](#)

DOGC 3 de desembre de 2009, núm. 5519

[Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya](#)

DOGC 18 d'octubre de 2007, núm. 4990

BOE 6 de novembre de 2007, núm. 266





**Compromisos
de qualitat**

Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic

DOGC 4 d'agost de 2006, núm. 4691

BOE 23 d'agost de 2006, núm. 201

1. El temps d'espera per accedir a una entrevista amb un/a professional de Serveis Socials no superarà la mitjana de 20 dies naturals.

Indicador:

Mitjana de dies transcorreguts entre sol·licitud i atenció rebuda.

2. Millorarem el preu públic del Servei d'Atenció Domiciliària per a l'any 2023.

Indicador:

Reducció del preu del Servei d'Atenció Domiciliària.

3. Les ajudes d'aliments, per a famílies amb infants a càrrec que compleixin requisits, seran atorgades per a un any.

Indicador:

Aplicació de la mesura.

4. Farem almenys dues entregues excepcionals d'aliments durant l'any 2023 per a famílies sol·licitants del programa

Indicador:

Nombre d'entregues excepcionals fetes

5. Publicarem un mínim de cinc informacions/notícies a l'any en relació amb els Serveis Socials

Indicador:

Nombre de publicacions fetes.

6. Es farà una enquesta de satisfacció als usuaris i usuàries del programa d'Arranjaments a domicilis i publicarem els resultats.

Indicadors:

Aplicació de l'enquesta i publicació dels resultats.

7. Consolidarem i millorarem el projecte del Nou Casal al 2023



Codi Validació: AD05QQLW7RFTCS6PSWNYQGARF | Verificació: <https://llagosta.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 31 de 32



Avaluació del grau de compliment	Indicadors: Continuïtat del projecte curs 22-23 i 23-24 Manteniment de la oferta de places. Compliment del calendari escolar.
	Memòria anual
	En cas d'incompliment es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
	L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa dels serveis.
	Els canals per donar la vostra opinió són: 1. Enquestes de satisfacció 2. Formulari de suggeriments i queixes de la Seu Electrònica Tots els suggeriments i queixes que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits
Vigència i revisió	Vigència indefinida, amb revisió anual

La Llagosta,
Document signat electrònicament
L'alcalde

