



EDICTE

EDICTE.- Aprovació de l'actualització de les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou.

En data 21 de desembre de 2023, el Ple de l'Ajuntament del Masnou va aprovar l'actualització de les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou.

Aquest va ser el text literal de l'acord:

“Des de finals de l'any 2018, l'Ajuntament del Masnou s'està dotant de forma progressiva d'un sistema de gestió de la qualitat basat en l'aprovació, aplicació, seguiment i avaluació de cartes de servei de diferents serveis municipals.

A la data de redacció d'aquest informe, l'Ajuntament disposa de 17 cartes de serveis aprovades i en vigor:

Codi	Servei
ARX/2021	Arxiu municipal
BIB/2021	Biblioteca pública Joan Coromines
BUS/2021	Transport col·lectiu urbà de viatgers.
CAT/2023	Assessorament lingüístic.
CEM/2021	Cementiri i serveis funeraris.
CFA/2021	Formació de persones adultes.
CLA/2021	Clavegueram.
HAB/2021	Servei d'habitatge.
OAC/2021	Oficina d'atenció ciutadana.
OIC/2021	Oficina municipal d'informació de consum (OMIC).
PAR/2023	Manteniment, conservació i neteja dels espais verds urbans.
PEC/2021	Promoció econòmica.
PLO/2021	Polícia local.
RHU/2021	Recursos humans.
SSB/2021	Serveis socials bàsics.
TUR/2021	Informació i promoció turística.
URB/2023	Urbanisme i obres

La modificació de l'article 59 de la LTRCAT per l'article 179.1 de la Llei 5/2021, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, va eliminar la naturalesa reglamentària que anteriorment reconeixia a les cartes de servei.

En data 26 d'octubre de 2023, la Junta de Govern Local va acordar l'aprovació del **Protocol de gestió del sistema de cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou**, que va entrar en vigor el 31 d'octubre amb la seva publicació al Portal de transparència.

D'acord amb el que s'indica als punts 9.2 i 9.3 de l'esmentat **Protocol**, l'atribució de l'aprovació de les cartes de serveis i de llurs modificacions correspon a la Junta de Govern Local, per delegació de l'Alcaldia.

Cohherentment amb això, el Decret de l'Alcaldia número 2.938, de data 10 d'octubre de 2023, de modificació de les delegacions de competències de l'Alcaldia a la Junta de Govern Local, va modificar el Decret de l'Alcaldia núm. 1996 de 28 de juny de 2023 de delegació de les atribucions competencials de l'Alcalde a favor de la Junta de Govern Local en el sentit d'afegir l'aprovació de les cartes de serveis.

Vist l'informe emès pel gerent municipal, en el qual proposa que la Junta de Govern Local aprovi l'actualització de les cartes de serveis i les modificacions que consten en el seu informe.



Aquest acord de la Junta de Govern es pren en virtut de les delegacions efectuades per l'Alcalde d'aquest ajuntament, mitjançant Decret número 2.938, de data 10 d'octubre de 2023 i publicat al BOPB de data 16 d'octubre de 2023.

Per tot l'anterior, s'adopten, a la Junta de Govern Local, els acords següents:

Primer. Derogar i deixar sense efectes totes les cartes de serveis de l'Ajuntament vigents en el moment de la presa de l'acord.

Segon. Aprovar les 23 cartes de serveis següents de l'Ajuntament del Masnou, d'acord amb els textos complets que formen part de l'expedient:

Codi	Servei
ARX/2024	Arxiu municipal
BIB/2024	Biblioteca pública Joan Coromines
BUS/2024	Autobús urbà.
CAT/2024	Assessorament lingüístic.
CEM/2024	Cementiri i serveis funeraris.
CFA/2024	Formació de persones adultes.
CLA/2024	Clavegueram.
EMP/2024	Serveis a les empreses i a l'emprenedoria.
HAB/2024	Servei d'habitatge.
MER/2024	Mercats municipals.
OAC/2024	Oficina d'atenció ciutadana.
OIC/2025	Oficina municipal d'informació de consum (OMIC).
PAR/2024	Parcs, jardins i zones verdes.
PLO/2024	Polícia local.
RHU/2024	Recursos humans.
SLO	Servei local d'ocupació.
SSA/2024	Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal.
SSB/2024	Servei bàsic d'atenció social.
SSD/2024	Serveis d'atenció a les dones.
SSI/2024	Serveis d'intervenció socioeducativa.
SSL/2024	Atenció i prevenció de l'exclusió residencial.
TUR/2024	Informació i promoció turística.
URB/2024	Urbanisme i obres

Tercer. Donar compte d'aquest acord al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió ordinària que s'hagi de celebrar.

Quart. Publicar l'acord d'aprovació i el text de les cartes a la Seu electrònica (e-Tauler) de l'Ajuntament i al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB); l'entrada en vigor de les cartes es correspondrà amb la data d'aquesta darrera publicació.

Cinquè. Publicar el text íntegre de les cartes amb el text consolidat en vigor i l'enllaç al text definitiu aparegut al BOPB al Portal de transparència de l'Ajuntament."



A continuació, es publica el text íntegre de totes les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou:

1. Identificació del servei

Denominació:

Arxiu municipal

Descripció:

L'arxiu municipal gestiona, preserva i dona accés a la documentació produïda i rebuda per l'administració local (Ajuntament i organismes dependents) i donada per particulars i entitats. Té cura de la correcta gestió de la documentació administrativa de l'Ajuntament i vetlla per la recuperació i preservació del patrimoni documental local. En aquest sentit, està obert a rebre donacions de particulars i entitats que tinguin documentació. A banda de la documentació en paper, conserva també altres suports, com ara pergamí, disquets, CD, fotografies en diversos suports, cassets, vídeo, DVD i documents electrònics.

Les funcions de l'arxiu municipal són:

- Gestionar, organitzar, custodiar, conservar i posar a l'abast de la ciutadania i de la pròpia administració la documentació que custodia.
- Assistir l'Ajuntament en la seva tasca diària en la gestió de la informació.
- Promoure la transparència i l'accés a la informació pública, garantint una gestió eficaç, responsable i transparent de l'Administració i protegint els drets de la ciutadania.
- Vetllar per la conservació patrimoni documental local i tractar i preservar els documents procedents de donacions fetes per particulars i entitats.
- Elaborar i facilitar la consulta dels instruments de descripció (catàlegs, inventaris, etc.) i bases de dades de fotografies i d'informació local.
- Assessorar i donar suport a persones investigadors i estudiants en la recerca d'informació i la documentació que custodia.
- Assessorar en matèria de gestió documental i arxivística.
- Promoure la difusió dels seus fons i el coneixement del passat i del present a través de diferents activitats (exposicions, edició de publicacions, tallers, etc.).
- Oferir visites guiades concertades i tallers per a grups escolars.
- Facilitar la consulta de documentació original, de l'hemeroteca, de la biblioteca auxiliar i del fons fotogràfic.
- Reproduir documents de l'arxiu, segons les taxes municipals.

Missió:

Garantir l'accés, l'organització, la preservació i la difusió tant de la documentació produïda per l'administració local com del patrimoni documental del Masnou.

Persones destinatàries:

Ciutadania en general i qualsevol àmbit organitzatiu del propi Ajuntament del Masnou.



Regidoria responsable:	Departament responsable:
100 - Alcaldia	310 - Cultura

2. Accés al servei

Ubicació:
Carrer de Sant Francesc d'Assís, 28 08320 El Masnou
Web:
https://www.elmasnou.cat/temes/cultura/arxiu
Telèfon:
93 5571829
Correu electrònic:
arxiu@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:
Horari ordinari (d'octubre a maig): • Dilluns, de 10.00 a 14.00 i de 16.00 a 19.00 hores. • Dimecres, de 10.00 a 14.00 hores.
Horari d'estiu (juny a setembre): • Dilluns i dimecres, de 09.00 a 14.00 hores.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
33220.11	Consulta de documentació
33220.12	Reproducció de documentació
33220.13	Assessorament i orientació.
33220.14	Servei educatiu de l'arxiu.
33220.21	Recuperació i preservació del patrimoni documental local.
33220.22	Promoció i difusió del patrimoni documental local.
33220.31	Gestió documental interna de l'Ajuntament.



33220.11

Consulta de documentació

Descripció de l'actuació:

Servei de consulta pública i gratuïta dels instruments de descripció i als documents històrics (documentació produïda fa més de 50 anys) que custodia l'arxiu. Els documents que produeix o rep l'Ajuntament en l'exercici de llurs funcions són documents públics. L'arxiu municipal, com a responsable de la custodia d'aquests documents públics, en fa possible l'accés.

Quan es tracti de recerques històriques, el personal de l'arxiu donarà suport a la recerca però no està obligat a fer recerques històriques particulars per les persones usuàries ni a resoldre consultes que impliquin consulta de fons a distància. Per consultar documents d'arxiu cal fer la consulta presencialment. Es poden fer consultes a distància (telèfon i correu electrònic) dels instruments de descripció (inventaris, catàlegs i bases de dades).

Descripció de l'actuació:

Qualsevol persona.

Horari específic:

Horari d'obertura de l'arxiu.

Requisits d'accés:

Tota persona té dret a consultar els documents. L'accés a la documentació és lliure, però es farà efectiu sempre que no hi hagi restriccions legals (protecció de la intimitat, protecció de dades personals, propietat intel·lectual, etc.).

La consulta de documentació de menys de 50 anys d'ençà de la producció del document es farà a les oficines municipals de l'Ajuntament del Masnou. Caldrà fer la sol·licitud amb instància genèrica dirigida al departament corresponent i serà el departament l'encarregat de donar resposta i resoldre la consulta.

Es recomana demanar cita prèvia.

Documents a aportar:

- 1 - Identificació mitjançant DNI o document equivalent.
- 2 - Formulari de sol·licitud de consulta documents

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



33220.12 Reproducció de documentació

Descripció de l'actuació:			
Obtenció de còpies en paper i digitals de la documentació seguint els procediments i aplicant la taxa aprovada. La reproducció de documentació es pot restringir o denegar per raons de conservació de la documentació o per motius legals o tècnics.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona.			
Horari específic:			
Horari d'obertura de l'arxiu.			
Requisits d'accés:			
Els mateixos que per consultar la documentació.			
Documents a aportar:			
1 - Identificació mitjançant DNI o document equivalent. 2 - Formulari de sol·licitud de reproducció de documents.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Ordenança reguladora de la taxa per expedició de documents administratius. Art. 6.2.			

33220.13 Assessorament i orientació.

Descripció de l'actuació:			
Servei d'informació, orientació i assessorament en la consulta dels fons que conserva l'arxiu i també en la història de la vila i la bibliografia existent. L'Arxiu ofereix la informació històrica de que disposa sobre esdeveniments, personatges, institucions i llocs del Masnou. L'arxiu compta amb base de dades d'informació històrica local i bibliografia. Especialment, també orienta i dona suport a investigadors i estudiants en la recerca d'informació i documentació municipal. A més a més, també assessora sobre tractament i organització de la documentació en mans de particulars i institucions, i, en general, en matèria de gestió documental i arxivística.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona, ciutadans i personal de l'Ajuntament del Masnou.			
Horari específic:			
Horari d'obertura de l'arxiu.			
Requisits d'accés:			
Inicialment, cap.			
Documents a aportar:			
Inicialment, cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



33220.14 Servei educatiu de l'arxiu.

Descripció de l'actuació:			
S'ofereixen diversos tipus de tallers i visites guiades per a escoles o grups d'estudiants per descobrir la feina que es fa a l'Arxiu, com es fan les consultes i quins documents s'hi conserven. Els tallers didàctics es fan amb documents, fotografies i plànols antics, i altres materials de l'Arxiu. L'objectiu dels tallers és fer conèixer el patrimoni i la història de la vila, per sensibilitzar envers el patrimoni del poble i afavorir actituds de respecte pels conceptes d'herència, història i tradició, i incentivar el sentiment de pertinença.			
Descripció de l'actuació:			
Grups escolars.			
Horari específic:			
De dilluns a divendres de 9 a 14h.			
Cal sol·licitar cita prèvia al correu electrònic arxiu@elmasnou.cat			
Requisits d'accés:			
Inicialment, cap.			
Documents a aportar:			
Per accedir al servei cal fer la sol·licitud per escrit, mitjançant correu electrònic o a través del formulari web que es pot trobar a: https://elmasnou.cat/temes/cultura/arxiu-municipal-del-masnou/arxiu-municipal-serveis-educatius			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

33220.21 Recuperació i preservació del patrimoni documental local.

Descripció de l'actuació:			
L'Arxiu té la responsabilitat de vetllar per conservar el patrimoni documental del Masnou. Per aquesta finalitat, pot acollir documentació i acceptar donacions de documentació d'interès històric o cultural de persones físiques o jurídiques relacionades amb el municipi. No obstant això, el personal de l'arxiu sempre podrà decidir sobre l'acceptació o no d'una donació en funció del valor, estat de conservació, volum, unitat i repetibilitat de la documentació.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona.			
Ubicació:			
El Masnou i altres poblacions on es conservi documentació local del Masnou.			
Horari específic:			
Horari habitual de l'arxiu.			
Requisits d'accés:			
Ser propietari de patrimoni documental català (segons els articles 19.2, 3 i 4 de la Llei 9/1993, del patrimoni cultural català) relatiu al Masnou o altra documentació local d'interès històric.			
Documents a aportar:			
Inicialment, cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



33220.22 Promoció i difusió del patrimoni documental local.

Descripció de l'actuació:			
L'Arxiu promou la difusió dels seus fons i el coneixement del passat i del present a través d'exposicions, elaboració de publicacions, xerrades, cursos i jornades de portes obertes, etc. Té la responsabilitat de potenciar l'organització d'activitats de divulgació de la història de la vila i del seu patrimoni documental, i també de fer una tasca de foment de la recerca.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona.			
Ubicació:			
El Masnou i altres poblacions.			
Horari específic:			
Horari d'obertura de l'arxiu.			
Requisits d'accés:			
Inicialment, cap.			
Documents a aportar:			
Instància genèrica en el cas de sol·licitar documentació d'arxiu per exposicions o altres activitats de difusió.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



33220.31 Gestió documental interna de l'Ajuntament.

Descripció de l'actuació:			
Els arxius municipals defineixen, implanten i mantenen el sistema de gestió de la documentació administrativa en fase activa i semiactiva, i gestionen i conserven la documentació en fase semiactiva i la documentació històrica. Fan aquestes funcions en relació amb la documentació de l'administració respectiva, dels seus organismes autònoms i de les seves empreses públiques, dels consorcis en què tinguin participació majoritària i de les fundacions i altres entitats finançades majoritàriament per l'Ajuntament. En relació a aquesta prestació l'Arxiu ofereix als departaments de l'Ajuntament: Transferència de documents administratius a l'arxiu. Consulta de documentació. Préstec de documentació. Custòdia i regulació de l'accés als documents administratius. Avaluació, tria i eliminació de la documentació municipal segons la normativa vigent. Suport en l'ordenació, classificació i descripció l'elaboració d'instruments de descripció: inventaris i catàlegs. Assessorament en matèria de gestió documental i arxivística.			
Descripció de l'actuació:			
Personal de l'Ajuntament del Masnou.			
Ubicació:			
Arxiu Municipal del Masnou i oficines municipals.			
Horari específic:			
Horari d'obertura de l'arxiu.			
Requisits d'accés:			
Ser empleat de l'Ajuntament del Masnou i tenir la competència sobre la documentació.			
Documents a aportar:			
En el cas de transferències, consultes i préstecs cal omplir un formulari intern.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Accedir lliurement i gratuïtament a les sales de consulta en les condicions i els horaris establerts.
- Ser atès amb eficàcia i eficiència.
- Rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s'ofereixen.
- Disposar de les condicions de seguretat, higiene i comoditat necessàries per consultar els documents.
- Accedir a aquella documentació que hagi sol·licitat, respectant les limitacions legalment establertes.
- Accedir als documents en el suport material que la persona sol·licitant hagi elegit entre els disponibles, tret que motius de conservació ho desaconsellin.
- Obtenir còpies dels documents consultats, excepte que no es puguin lliurar per raons de conservació o per motius legals o tècnics.
- Formular queixes i suggeriments en relació amb els serveis i el funcionament de l'arxiu, i obtenir-ne una resposta en els terminis establerts.

Deures:

- Identificar-se prèviament per consultar documents originals.
- Respectar els drets de propietat intel·lectual, industrial i d'autoria dels documents consultats.
- Respectar els drets morals i d'explotació del fons fotogràfic de l'arxiu.
- Complir la legislació en matèria de protecció de dades i propietat intel·lectual.
- Citar les referències dels documents seguint les indicacions del personal de l'Arxiu.
- Seguir les indicacions del personal d'arxiu pel que fa a l'accés, el tractament i l'ordre de la documentació.
- Tenir cura i respectar els documents, mantenir la seva integritat i l'ordre intern segons indicacions del personal de l'arxiu.
- Desar la documentació en les mateixes condicions d'ordre i integritat en les quals va ser deixada per a la consulta.
- Satisfer les taxes per a l'obtenció de còpies.

Canals de participació:

El Consell Municipal del Patrimoni Cultural del Masnou és un òrgan sectorial de participació ciutadana, amb caràcter informatiu, consultiu i assessor. Les seves competències, funcions i activitats es desenvolupen en l'àmbit de la protecció, la conservació, la investigació, la difusió i el foment del patrimoni cultural del Masnou.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	33220.00.007 Garantir que el grau mitjà de satisfacció de les persones usuàries pel que respecta a la rapidesa del servei assoleix un valor mínim.	8,00
Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.	33220.00.010 Minimitzar el nombre de queixes en relació al tracte rebut per part del personal del servei.	0
Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.	33220.00.009 Publicar o actualitzar anualment un nombre significatiu d'inventaris.	3
Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	33220.00.008 Garantir que el grau mitjà de satisfacció de les persones usuàries en relació al conjunt del servei assoleix un valor mínim.	8,00



1. Identificació del servei

Denominació:

Assessorament lingüístic

Descripció:

El servei d'**Assessorament lingüístic** és un servei intern que s'encarrega de la **revisió** lingüística i formal dels textos que publica l'Ajuntament del Masnou (principalment tot allò que s'adreça a la ciutadania: butlletins, cartells, tríptics, fullets, web i altres publicacions en línia, correspondència, llibres, etc.). El Servei garanteix la qualitat lingüística dels textos des del punt de vista de la gramàtica (correcció gramatical) i des del punt de vista de l'adequació del text a la situació comunicativa (correcció d'estil). En aquest sentit, es fa una revisió de tots els aspectes del document més enllà de l'ortografia i la gramàtica, per garantir que és adequat al registre i a la varietat, que el contingut i la forma són coherents, i que el text és llegible i respon a l'estil de l'organització. L'objectiu és deixar el document llest perquè sigui publicat.

També ofereix **assessorament** al personal municipal, per donar resposta a dubtes puntuals i posar a l'abast recursos lingüístics necessaris i actualitzats per millorar la qualitat dels documents i simplificar les tasques de redacció.

Finalment, el Servei també fa tasques de **dinamització**, és a dir, treballa per millorar la competència lingüística del personal de l'Ajuntament.

Missió:

Garantir la qualitat lingüística dels documents i publicacions de l'Ajuntament del Masnou en català, tant pel que fa al contingut com la forma.

Persones destinatàries:

Personal i càrrecs electes de l'Ajuntament.

Regidoria responsable:

100 - Alcaldia

Departament responsable:

100 - Gabinet d'Alcaldia

2. Accés al servei

Ubicació:

Edifici Centre, 2a. planta
Carrer de Pujadas Truch, 1A
08320 El Masnou

Web:

<https://www.elmasnou.cat/ajuntament/regidories/alcaldia/servei-de-correccio-de-catala/>

Telèfon:

935571855

Correu electrònic:

catala@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

Dilluns, dimecres, dijous i divendres, de 7.35 a 13.00 h.
Dimarts, de 8.10 a 13.35 h.

Horari d'estiu: de dilluns a divendres, de 7.35 a 13.00 h.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
32651.71	Revisió de textos
32651.72	Assessorament lingüístic
32651.73	Dinamització lingüística



32651.71

Revisió de textos

Descripció de l'actuació:

Servei de revisió de textos perquè tinguin la màxima qualitat lingüística i estiguin llestos per ser publicats. Les funcions que realitza el Servei de d'Assessorament Lingüístic en aquest àmbit són:

- Garantir la qualitat lingüística, estilística i formal dels textos, d'acord amb la normativa actual i les obres de referència bàsiques, així com la coherència entre la documentació publicada.
- Corregir tots els aspectes del document: ortografia, morfologia, sintaxi, terminologia, tipografia, estil (adequació i coherència), presentació formal, organització del discurs, adequació als models i l'estil de l'organització, etc.
- Fer tasques d'edició per adaptar els documents als propòsits comunicatius: fer propostes, reformular, redactar, reorganitzar el text, retallar...
- Corregir originals i proves d'impremta.
- Organitzar la gestió de les correccions amb les persones implicades en el procés (autors dels textos, maquetació, Departament de Comunicació, altres persones encarregades de l'edició): consensuar terminis, regular el procés de treball, consultar-los dubtes que es plantegin durant el procés de correcció, proposar canvis en la redacció o el disseny del document...

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

32651.72

Assessorament lingüístic

Descripció de l'actuació:

Conjunt d'actuacions que tenen com a objectiu resoldre els dubtes i mancances lingüístics del personal de l'Ajuntament i millorar la qualitat lingüística de les comunicacions:

- Oferir un servei de consultes lingüístiques i terminològiques puntual a través del correu electrònic o el telèfon.
- Canalitzar els dubtes lingüístics de l'organització o del Servei de Correcció a serveis de consultes especialitzats (TERMCAT, OPTIMOT, Oficina d'Onomàstica, altres serveis de l'Ajuntament...).
- Elaborar i difondre els criteris lingüístics institucionals i recursos per a les necessitats lingüístiques del personal (models de documents administratius, criteris lingüístics...).
- Oferir suport en la fase de formulació i plantejament dels textos.
- Adaptar la toponímia local a la normativa.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No



32651.73

Dinamització lingüística

Descripció de l'actuació:

L'objectiu de la dinamització és promoure un bon ús de la llengua, sensibilitzar el personal sobre aquest fet i millorar la seva competència lingüística.

- Fer difusió d'informacions de llengua o terminologia, novetats lingüístiques, productes lingüístics interessants, etc. entre tot el personal de l'organització o entre grups concrets.
- Elaborar materials propis per ampliar les competències lingüístiques del personal.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Rebre les correccions dels textos amb la màxima qualitat i celeritat, d'acord amb els terminis pactats i els horaris del servei.
- Obtenir resposta a les consultes lingüístiques que s'hagin adreçat al servei.
- Rebre actualitzacions o informacions lingüístiques rellevants per al lloc de feina que s'ocupa en l'organització.

Deures:

- Respectar el que fixa el *Protocol de correcció* pel que fa als terminis i a la forma de presentació dels documents al servei.
- Aplicar els criteris i les correccions que indiqui el servei i garantir que s'incorporen a la versió final dels textos.

Canals de participació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.



5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	32651.72.004 Respondre les consultes lingüístiques en un màxim de 48 hores, tret de les que requereixin la intervenció d'un servei extern de consultes. Com a màxim, no superar les 5 consultes a l'any en un termini superior a 48 hores.	5
	32651.71.005 Atendre les peticions de revisió de menys de 5 pàgines en un màxim de 48 hores. Com a màxim no superar les 10 revisions a l'any en un termini superior a 48 hores.	10
Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	32651.73.002 Publicar 6 'Píndoles' a l'any.	6
	32651.73.003 Publicar 15 'Monodis' a l'any.	15
Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.	32651.71.001 Que no es rebin queixes sobre la correcció dels documents i les consultes.	0
	32651.71.007 Garantir que el 95% de les demandes que arribin al servei siguin ateses d'acord amb el protocol de serveis.	5,00%
Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.	32651.00.006 Que no es rebin queixes sobre el tracte per part del personal del servei.	0

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació de la carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Vies de reclamació:

Es pot contactar amb el Servei d'Assessorament lingüístic per telèfon o per correu electrònic, per suggerir temes lingüístics d'interès per a la resta del personal, propostes de millora, etc.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa autonòmica:

- Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

Altra normativa:

- Normativa gramatical i ortogràfica de l'Institut d'Estudis Catalans.
- Altres obres de consulta i organismes de referència en l'àmbit de la llengua i la terminologia.



1. Identificació del servei

Denominació:

Autobús urbà

Descripció:

El transport col·lectiu urbà de viatgers ofert per l'Ajuntament del Masnou consisteix en l'operació d'un servei d'autobusos que forma part del sistema tarifari integrat i que facilita la mobilitat al municipi tenint en compte les seves particularitats orogràfiques, atenent especialment les persones amb majors dificultats (gent gran, persones amb mobilitat reduïda) i afavorint l'ús dels mitjans col·lectius.

Missió:

La **missió** del servei és oferir un transport públic que contribueixi a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible del municipi, garantint la millor prestació a les persones usuàries i desenvolupant polítiques de responsabilitat social en el marc de la viabilitat i eficiència econòmica.

La seva **visió** és ser reconeguts per la ciutadania i les institucions com un servei de transport capdavanter a la comarca del Maresme.

El servei es presta atenent els **valors** de millora contínua, professionalitat i eficiència.

Persones destinatàries:

Públic en general i, en particular, veïns i veïnes del Masnou.

Regidoria responsable:

402 - Mobilitat i via pública

Departament responsable:

402 - Mobilitat i via pública

2. Accés al servei

Ubicació:

Passeig de Prat de la Riba, 1.
08320 El Masnou.

Web:

<http://www.elmasnou.cat/guia-del-municipi/transports-publics/autobusos>

Telèfon:

93 5571645

Correu electrònic:

mobilitat@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi

Prestació

44110.00

Servei d'autobús urbà.



44110.00

Servei d'autobús urbà.

Descripció de l'actuació:			
El servei de transport col·lectiu urbà de viatgers es presta mitjançant una línia (C19) que té un recorregut circular. Els horaris i les condicions del servei es regulen en el corresponent conveni amb l'empresa prestadora.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
El servei es presta amb els horaris següents: • De dilluns a divendres, de 07.00 a 22.30 hores. • Dissabtes, diumenges i festius de 09.00 a 22.00 hores.			
Requisits d'accés:			
Satisfer les tarifes corresponents.			
Documents a aportar:			
Títol de transport validat.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Indirecta.	Sí
Ordenança fiscal:			
Preu regulat per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM). En data 15/05/2007 es va signar el conveni d'adhesió dels serveis urbans del municipi del Masnou al sistema tarifari integrat de l'ATM.			



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Ser transportat o transportada sempre que es disposi d'un bitllet o títol de transport vàlid. En cas d'avaria o aturada de l'autobús pel motiu que sigui, dret a continuar el viatge a la mateixa línia en vehicle de substitució o reserva.
- Rebre informació de les característiques de prestació del servei i de qualsevol alteració que s'hi prevegi, així com de l'oferta de títols de transport i els seus preus.
- Rebre un tracte correcte del personal de les empreses operadores, i ser atès quan es demani ajuda i informació.
- Disposar de seients d'ús preferent si es tracta d'una persona amb mobilitat reduïda o amb necessitats especials, dones embarassades o gent gran.
- Accedir amb cadira de rodes i ocupar el lloc reservat si l'autobús es troba adaptat.
- Dur saquets o objectes de fins a 100x60x25 cm. Dur altres objectes o estris en les condicions que determini l'empresa concessionària. En cap cas es poden transportar objectes o materials perillosos o que puguin causar molèsties a la resta de persones usuàries.
- Viatjar amb animals domèstics sempre que es duguin tancats en caixes o gàbies de dimensions apropiades. Les persones invidents o sordes poden viatjar amb el seu gos pigall.
- Presentar les reclamacions al servei que es considerin convenients, i rebre'n resposta.
- Obtenir transport gratuït per als infants de fins a quatre anys, sempre que no ocupin seients.
- Rebre la cobertura de l'assegurança obligatòria de viatgers, inclosa en el preu del transport.
- Accedir amb cotxet i situar-lo al lloc que es trobi indicat.
- Rebre canvi de fins a 10 € si es compra el bitllet a bord de l'autobús.

Deures:

- Dur el bitllet o títol de transport vàlid i degudament validat, també en cas de transbordament, i adequat al trajecte que es realitzi.
- Conservar el bitllet o títol de transport durant tot el viatge i mostrar-lo al personal de l'empresa operadora que el reclami.
- Accedir a l'autobús només a les parades senyalitzades i sol·licitar parada per baixar amb l'antelació suficient. Pujar i baixar de l'autobús per les portes indicades.
- No fumar al vehicle ni a la resta d'instal·lacions del servei.
- Mantenir un comportament cívic, correcte i respectuós amb la resta de passatgers i personal de l'empresa operadora.
- No malmetre ni embrutar l'autobús ni les instal·lacions del servei.
- Atendre les indicacions del personal de l'empresa operadora i no distreure al conductor.
- Cedir els seients reservats a les persones amb mobilitat reduïda o altres col·lectius especificats a la senyalització.

Canals de participació:

L'Ajuntament del Masnou posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en al millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments (que es poden adreçar també directament a l'empresa concessionària del servei) i la realització d'aquestes enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.



5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	44110.00.006	Garantir la presència mínima de 5 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de mobilitat del servei de transport públic urbà.	5
Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.	44110.00.007	Rebre un màxim de 10 queixes en relació amb el funcionament de l'app web i el web municipal sobre la informació del bus.	10
Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.	44110.00.008	Disposar d'un 70% de les parades amb cobertura (marquesina).	70,00%
	44110.00.009	Disposar del 100% de la dotació d'elements informatius actualitzats i la correcta senyalització a les parades.	100,00%
Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	44110.00.001	Realitzar anualment les enquestes de valoració del servei previstes.	1
	44110.00.010	Obtenir una valoració promig del servei a l'enquesta a les persones usuàries de 7 sobre 10 o superior	7,00
	44110.00.010	Obtenir una valoració promig del servei a l'enquesta a les persones usuàries de 7 sobre 10 o superior	7,00

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació de la seva carta de serveis, dels resultats obtinguts i de la gestió de les incidències que apareguin en el servei.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origenen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.



7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del Règim Local.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Normativa autonòmica:

- Llei 12/1987, de 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor.

Normativa municipal:

El servei s'ofereix en base al conveni entre el Departament de Territori i Sostenibilitat de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, l'Autoritat del Transport Metropolità, l'Ajuntament del Masnou i l'Empresa Casas, S.A. per a la millora de les comunicacions mitjançant la millora dels serveis regulars de transport públic de viatgers urbà i interurbà al Masnou.



1. Identificació del servei

Denominació:

Biblioteca pública Joan Coromines

Descripció:

La Biblioteca Joan Coromines és un servei públic municipal obert a tothom i que té el compromís de satisfer les necessitats informatives, educatives, culturals i de lleure de la ciutadania del Masnou.

Missió:

La Biblioteca Joan Coromines és un servei que vol garantir l'accés a la cultura, la informació i coneixement de tota la ciutadania, posant a la seva disposició un fons adequat i que doni resposta a les seves necessitats i interessos informatius, formatius i d'oci. La biblioteca està oberta a tothom i és un lloc de trobada per a totes les persones de qualsevol edat.

Persones destinatàries:

Ciutadania en general.

Regidoria responsable:

100 - Alcaldia

Departament responsable:

310 - Cultura

2. Accés al servei

Ubicació:

Edifici Centre.

Carrer de Pujadas Truch, 1A
08320 El Masnou

Web:

<https://bibliotecavirtual.diba.cat/masnou-el-biblioteca-joan-coromines>

Telèfon:

93 5571888

Correu electrònic:

b.masnou.jc@diba.cat

Horari d'atenció al públic:

Horari d'hivern:

- Matins: dimarts, divendres i dissabte, de 09.30 a 13.00 hores.
- Tardes: de dilluns a divendres, de 15.30 a 20.00 hores.

Horari d'estiu:

- Matins: divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
- Tardes: de dilluns a dijous, de 15.00 a 20.30 hores.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
33210.11	Servei d'informació i referència.
33210.12	Servei de préstec.
33210.13	Servei de préstec interbibliotecari.
33210.14	Servei de préstec de recursos digitals (eBiblio).
33210.15	Internet i ofimàtica, servei d'impressions.
33210.16	Wi-Fi
33210.17	Consulta de bases de dades electròniques a través del catàleg.
33210.18	Serveis a les escoles.
33210.20	Programació d'activitats culturals a la biblioteca.
33210.51	Espais de suport per a l'estudi i/o treballs en grups.



33210.11

Servei d'informació i referència.

Descripció de l'actuació:			
Atenció a les peticions d'informació, que s'ofereix a través dels fons propis, fons externs i d'altres biblioteques, d'altres catàlegs, de recursos electrònics i d'altres fonts d'informació.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Cap en particular.			
Documents a aportar:			
Cap en particular.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

33210.12

Servei de préstec.

Descripció de l'actuació:			
Servei que permet endur-se documents fora de l'equipament durant un temps determinat i de manera gratuïta. Es poden tenir en préstec simultàniament fins a un màxim de 30 documents durant 30 dies.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Documents a aportar:			
Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



33210.13 Servei de préstec interbibliotecari.

Descripció de l'actuació:			
Servei que permet demanar i endur-se en préstec documents d'altres biblioteques.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Documents a aportar:			
Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

33210.14 Servei de préstec de recursos digitals (eBiblio).

Descripció de l'actuació:			
<i>eBiblio Catalunya</i> és un servei del Sistema de Lectura Pública de Catalunya que fa possible el préstec de continguts digitals a totes les persones usuàries amb carnet de les biblioteques públiques catalanes. Es pot accedir a aquests continguts a través de diferents dispositius: ordinadors personals, lectors de llibres electrònics, tauletes o telèfons intel·ligents.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Documents a aportar:			
Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Indirecta.	No



33210.15 Internet i ofimàtica, servei d'impressions.

Descripció de l'actuació:			
Servei que permet accedir a Internet i a eines d'ofimàtica des dels ordinadors que hi ha a la Biblioteca, així com imprimir els treballs o les consultes que l'usuari realitzi.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Documents a aportar:			
Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Indirecta.	Sí
Ordenança fiscal:			
El servei d'impressions comporta l'abonament del preu públic vigent, establert per la Diputació de Barcelona.			

33210.16

Wi-Fi

Descripció de l'actuació:			
Servei de connexió a Internet des d'un ordinador portàtil o altres dispositius mòbils.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Documents a aportar:			
Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



33210.17 Consulta de bases de dades electròniques a través del catàleg.

Descripció de l'actuació:			
La Xarxa de Biblioteques Municipals ofereix recursos digitals amb informació actualitzada sobre diversos temes. S'hi poden trobar enciclopèdies, diaris i revistes, jocs per als nens i nenes, i articles sobre temes especialitzats.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Documents a aportar:			
Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

33210.18 Serveis a les escoles.

Descripció de l'actuació:			
La biblioteca ofereix serveis que ajuden a familiaritzar l'infant en l'ús de les biblioteques i en l'adquisició d'hàbits de lectura i habilitats en la recerca d'informació. Inclou activitats com préstec de llibres, visites a la biblioteca, activitats de foment de la lectura i assessorament.			
Descripció de l'actuació:			
Escoles del municipi.			
Requisits d'accés:			
Cap en particular.			
Documents a aportar:			
Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



33210.20 Programació d'activitats culturals a la biblioteca.

Descripció de l'actuació:			
Oferta d'activitats culturals com conferències, trobades amb autors, tallers literaris, de noves tecnologies o de manualitats, clubs de lectura o audicions musicals, hores del conte, tant per a adults o joves com per a infants.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Documents a aportar:			
Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

33210.51 Espais de suport per a l'estudi i/o treballs en grups.

Descripció de l'actuació:			
Disposició de sales d'estudi durant els períodes d'exàmens o altres períodes d'alta ocupació de la Biblioteca.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Documents a aportar:			
Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

Les persones usuàries:

1. Tenen el dret d'utilitzar els espais, col·lecció, serveis, instal·lacions i equipaments de la biblioteca de conformitat amb el seu reglament.
2. 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.
3. Podran comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament de la biblioteca mitjançant l'adreça electrònica de la biblioteca o els formularis a disposició per a tal fi.
4. 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.
5. Tenen dret a ser informades de l'horari d'atenció al públic, dels serveis amb horaris restringits i de les activitats que s'hi organitzen amb el temps suficient.

Deures:

Les persones usuàries:

1. 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 les altres persones usuàries. Els telèfons mòbils i altres dispositius sonors han d'estar silenciats.
2. Han de respectar les altres persones usuàries i el personal de la biblioteca. Cal que tinguin cura dels espais i facin un bon ús del mobiliari, els aparells audiovisuals, els ordinadors així com els materials i documents que s'utilitzen a la biblioteca i els deixats en préstec.
3. No poden modificar la disposició del mobiliari (taules, cadires, butaques, etc.), excepte en els casos permesos pel personal de la biblioteca.
4. 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.
5. Han de mostrar el carnet de la biblioteca o qualsevol altre document d'identificació, mentre facin ús del servei bibliotecari, quan ho demani el personal de la biblioteca.
6. Hauran de comunicar a la biblioteca qualsevol canvi en les seves dades, especialment les de residència, telèfon o correu electrònic. També comunicar la pèrdua o sostracció del carnet a la major brevetat possible.
7. Han de complir el reglament de la biblioteca i dels seus serveis.

Canals de participació:

La biblioteca posa a disposició dels seus usuaris i usuàries mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora dels serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la resposta a enquestes de satisfacció realitzades per la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.



5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.	33210.16.004	Incrementar en un 1% el nombre de persones usuàries del servei Internet i+ i de la xarxa WiFi.	1,00%
	33210.11.008	Incrementar en un 5% el nombre de visites al web i de persones seguidors de la biblioteca a les xarxes socials.	5,00%
	33210.11.011	Editar cada mes una guia de novetats.	12
Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	33210.20.005	Realitzar un mínim de 80 activitats culturals a l'any.	80
	33210.20.006	Incrementar en un 2% el nombre de persones participants en les activitats culturals realitzades, respecte l'any anterior.	2,00%
	33210.18.007	Assolir un mínim de 50 visites escolars anuals.	50
Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.	33210.11.010	Renovar anualment un 5% del fons.	5,00%
Implantar eines de gestió eficients.	33210.11.009	Assolir almenys el 80% dels objectius del pla d'acció anual.	80,00%
Oferir atenció personalitzada.	33210.11.003	Adquirir un 80% de les propostes de compra rebudes que s'ajustin a la política de la col·lecció.	80,00%

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment i l'aplicació del Pla d'Acció Anual de la Biblioteca i de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona; també mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.



7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de Règim Local (art. 26.1.b).
- Decret legislatiu 2/2003 de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (art. 67.b), i l'article 39 de la Llei 4/1993, de 18 de març del Sistema Bibliotecari de Catalunya i, es gestiona concertadament amb la Diputació de Barcelona.

Normativa autonòmica:

- Llei 4/1993, de 18 de març del Sistema Bibliotecari de Catalunya (art. 39).

Normativa municipal:

- Reglament del servei municipal de biblioteca pública, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària celebrada el 22 d'abril de 2015.
- Política de Desenvolupament de la Col·lecció de la Biblioteca Joan Coromines, aprovada per la Junta de Govern Local de l'Ajuntament el 10 de novembre de 2016.



1. Identificació del servei

Denominació:

Cementiri i serveis funeraris

Descripció:

El servei de cementiri consta de dues prestacions diferenciades:

1. **Servei de cementiri**, pròpiament, que consisteix en l'enterrament de difunts en nínxols o bé en la col·locació d'urnes cineràries en columbaris. També inclou el trasllat de despulles a un altre nínxol, dins del mateix cementiri o a un altre. L'Ajuntament garanteix l'enterrament a tothom, fins i tot en els casos de manca de recursos.

2. **Serveis funeraris**, que agrupen tots els tràmits previs a l'enterrament:

- Preparació del difunt.
- Obtenció de la llicència de sepultura.
- Comunicació de la defunció a Registre Civil.
- Coordinació amb la persona encarregada del cementiri per a la data d'enterrament.
- Tramitació de la concessió de nínxol, en el cas que no es disposi prèviament de sepultura.
- Opcionalment, tramitació davant d'altres organismes (Seguretat Social, Registre d'últimes voluntats, etc.), sempre amb la conformitat de la família.

Missió:

Oferir un servei de qualitat donant sepultura als cadàvers i restes cadavèriques, assessorant els familiars i gestionant les concessions.

Persones destinatàries:

Ciutadania en general.

Regidoria responsable:

100 - Alcaldia

Departament responsable:

200 - Secretaria i serveis generals

2. Accés al servei

Ubicació:

Veure prestacions.

Web:

<https://www.elmasnou.cat/serveis-i-tramits/cataleg-de-serveis/servei-cementiri>

Telèfon:

93 557 17 14

Correu electrònic:

cementiri@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

Veure prestacions.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
16400.01	Cementiri.
16400.02	Concessions de dret funerari (sepultures).
16401.01	Serveis funeraris.



16400.01

Cementiri.

Descripció de l'actuació:

La prestació comprèn:

- Obertura i tancament del cementiri per a l'accés del públic, manteniment i conservació dels elements comuns del recinte i adequació de les sepultures per a la inhumació o nova concessió.
- Adequació i ornamentació floral per la festivitat de Tots Sants. Durant la temporada de Tots Sants (els 4 dies previs i el posterior a la festivitat, dia dels Difunts) s'amplia el nombre d'hores dedicades a l'ornamentació floral del recinte.

El cementiri municipal i les seves sepultures són béns de domini públic afectes al servei públic que els és propi.

Les sepultures del cementiri municipal del Masnou es classifiquen en:

- Nínxols, amb ossera o sense ossera.
- Panteons.
- Columbaris, espais destinats a guardar les urnes de cendres procedents d'incineracions de cadàvers i de restes cadavèriques.

L'ús de les sepultures es fa mitjançant règim de concessió administrativa, en el cas dels nínxols i columbaris. En el cas dels panteons, la concessió es refereix únicament al terrenys i la construcció és de titularitat privada i va a càrrec de la persona concessionària.

Descripció de l'actuació:

Tota la ciutadania.

Ubicació:

Cementiri del Masnou
Avinguda de Joan XXIII, 100
08320 El Masnou

Telèfon:

935571714

Correu electrònic:

cementiri@elmasnou.cat

Horari específic:

1. Diumenges, durant tot l'any, de 09.30 a 13.00 hores.
2. Dimarts i dijous:
 - 1 d'octubre a 31 de març, de 15.00 a 18.00 hores.
 - 1 d'abril a 30 de setembre, de 16.00 a 19.00 hores.
 - Els dimarts i els dijous festius, de 09.30 a 13.00 hores.
3. Agost. Horari especial:
 - Dijous de 16.00 a 19.00 hores.
 - Diumenges de 09.30 a 13.00 hores.
4. Tots Sants:
 - Quatre dies anteriors a l'1 de novembre (Tots Sants), de 08.00 a 13.00 hores i de 15.00 a 18.00 hores.
 - Si un d'aquests dies és festiu, de 08.00 a 18.00 hores.
 - Dies 1 (Tots Sants) i 2 (Difunts) de novembre, de 08.00 a 18.00 hores.

Requisits d'accés:

Per l'ús del cementiri, cap en particular.

Per l'ús de les sepultures, tenir-ne la titularitat d'una.

Documents a aportar:

Cap en particular.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	No



16400.02 Concessions de dret funerari (sepultures).

Descripció de l'actuació:			
Les concessions podran ser atorgades per a l'enterrament immediat d'un cadàver, per al trasllat de restes des d'un nínxol adjudicat per període de 5 anys o per al dipòsit, tant en nínxols com en columbaris, de cendres procedents d'incineracions de cadàvers o restes cadavèriques. Les sepultures (nínxols i panteons) seran denominades en forma adequada i numerades correlativament, quedant obligats els titulars a acceptar-ne el número que per ordre d'adjudicació els hi toqui; aquest ordre coincidirà amb el de numeració. El dret funerari s'adquireix per l'atorgament i concessió del títol del dret funerari i pel pagament de la taxa establerta en la corresponent Ordenança fiscal. Aquest atorgament es podrà efectuar: • A nom personal i individual, que serà el de la pròpia persona peticionària. • A nom de comunitats religioses o establiments benèfics o hospitalaris reconeguts com a tals per l'Administració, per a ús exclusiu de les persones membres, de les asilades o de les acollides. • A nom de corporacions, fundacions o entitats legalment constituïdes, de tipus social o benèfic, per a ús exclusiu de les persones membres.			
Descripció de l'actuació:			
Tota la ciutadania.			
Ubicació:			
Ajuntament del Masnou Carrer de Tomàs Vives, 4, 1er 08320 El Masnou			
Telèfon:			
93 557 17 14			
Correu electrònic:			
cementiri@elmasnou.cat			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Per atenció presencial, cal concertar cita prèvia.			
Requisits d'accés:			
No tenir la titularitat de cap altra sepultura al cementiri.			
Documents a aportar:			
Llicència de sepultura o certificat d'incineració.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Indirecta.	Sí
Ordenança fiscal:			
Taxa de cementiri municipal.			



16401.01 Serveis funeraris.

Descripció de l'actuació:			
Els serveis funeraris en el cementiri del Masnou són prestats per l'Ajuntament mitjançant una empresa concessionària. La prestació es basa en inhumacions, exhumacions, trasllat de restes i incineracions. La inhumació d'una d'urna de cendres pot fer-se en columbari o en nínxol, si ja se'n disposa d'un. Les exhumacions de cadàvers o restes cadavèriques que hagin de ser traslladades fora del cementiri municipal requereixen l'autorització prèvia del Departament de Sanitat de la Generalitat de Catalunya. Els tràmits són iniciats davant de l'empresa que presta els serveis funeraris per compte de l'Ajuntament. Les famílies que desitgin incinerar el difunt ho han de comunicar a l'empresa concessionària; el cementiri municipal del Masnou no disposa de crematori.			
Descripció de l'actuació:			
Tota la ciutadania.			
Ubicació:			
Cabré Junqueras, S.A. (empresa concessionària). Carrer d'Aristòtil, 37 08304 Mataró			
Telèfon:			
93 741 53 70			
Correu electrònic:			
funeraria@cabrejunqueras.com			
Web:			
https://www.cabrejunqueras.cat			
Horari específic:			
24 hores.			
Requisits d'accés:			
Cap en particular.			
Documents a aportar:			
Cap en particular.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Indirecta.	Sí



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Accedir lliurement i gratuïtament al cementiri en l'horari d'obertura establert.
- Ser atès amb eficàcia i eficiència.
- Rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s'ofereixen.
- Disposar d'una sepultura en concessió sempre que no se'n tingui una altra en el cementiri municipal.
- Traslladar les despulles de les seves persones difuntes a un altre nínxol o a un altre cementiri.
- Formular queixes i suggeriments en relació amb els serveis i el seu funcionament, i obtenir-ne una resposta en els terminis establerts.
- Ser enterrat en morir.

Deures:

- Disposar en tot moment del títol de concessió i presentar-lo sempre que l'Ajuntament ho requereixi.
- Mantenir en bon estat de neteja el nínxol del qual se n'és concessionari.
- Satisfer les taxes fiscals anuals en concepte de manteniment del cementiri.

Canals de participació:

El cementiri i els serveis funeraris del Masnou posen a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la realització d'enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Augmentar la capacitat de resposta.	16400.01.001	Assolir una disponibilitat del 2% de les sepultures inventariades.	2,00%
Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.	16400.00.004	No anul·lar més d'un 5% de les cites prèvies sol·licitades en relació amb el servei de cementiri.	5,00%
Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	16400.00.002	No rebre cap queixa de persones visitants i usuàries en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri.	0
	16401.00.003	No rebre cap queixa pels serveis funeraris prestats.	0

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origenen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.



7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- Decret 2263/1974, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria (BOE 197, 17/08/1974, darrera modificació: 03/12/2014).
- Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques (BOE 264, 04/11/2003).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE 236, 02/10/2015).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic (BOE 236, 02/10/2015).
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garanties dels drets digitals (BOE 294, 06/12/2018).

Normativa autonòmica:

- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals (DOGC 1076, 02/12/1988).
- Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris (DOGC 2370, 14/04/1997).
- Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria (DOGC 2528, 28/11/1997).
- Decret 209/1999, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula, amb caràcter supletori, els serveis funeraris municipals (DOGC 2946, 05/08/1999).

Normativa municipal:

- Ordenança general de serveis funeraris de l'Ajuntament del Masnou, aprovada pel Ple de l'Ajuntament en data 19 de febrer de 1998 (BOPB 75, 29/03/1999)
- Reglament del cementiri municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en data 28 de maig de 1982.
- Ordenança fiscal de la taxa del cementiri municipal.



1. Identificació del servei

Denominació:

Formació de persones adultes.

Descripció:

La formació permanent de persones adultes és un servei que l'Ajuntament ofereix des del **Centre de Formació de Persones Adultes del Masnou (CFPAM)** des de l'any 1979.

L'actual oferta formativa del CFPAM gira al voltant de tres eixos: l'educació general i l'accés al sistema educatiu; l'educació per adquirir competències transprofessionals i l'educació per la cohesió i la participació social.

Els ensenyaments corresponents a cadascun d'aquests eixos són:

1. Educació general i accés al sistema educatiu:

- Graduat en educació secundària obligatòria per a adults.
- Programes de formació i inserció (PFI).
- Curs específic per l'accés als cicles de grau mitjà (CAM).
- Preparació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau mitjà.
- Preparació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau superior.
- Prova d'accés a la universitat per a majors de 45 anys (PAU+45).

2. Educació per adquirir competències transprofessionals:

- Tallers d'anglès.
- Tallers d'informàtica.

3. Educació per a la cohesió i la participació social:

- Català nivells 1, 2 i 3.
- Castellà nivells 1, 2 i 3.
- Tallers d'alfabetització.
- Taller de conversa en català.
- Formació instrumental.

Missió:

La **missió** del CFPAM és formar i orientar adolescents i persones adultes per millorar les seves competències personals, laborals i socials perquè els permetin afrontar les exigències de la societat actual i, alhora, perquè esdevinguin agents transformadors i compromesos amb el seu entorn.

La **visió** és ser un centre conegut i reconegut per la ciutadania i les institucions com a referent de la formació de persones adultes al municipi, en el marc d'una educació entesa com un procés al llarg de la vida i en tots els seus àmbits. Que l'escola sigui un espai de trobada, de participació i de gaudi per adquirir i compartir coneixements i habilitats.

Els **valors** que orienten la missió i la visió del centre i són els eixos vertebradors de l'activitat docent són:

- Igualtat. Combatre tota forma de discriminació per raó de gènere, raça, religió, origen, capacitats, llengua, orientació sexual i qualsevol altra per enfortir l'autoestima personal i col·lectiva en una societat diversa.
- Respecte a la diversitat, interès per l'altre i interculturalitat. Entendre la diversitat (ètnica, de gènere, religiosa, lingüística, d'origen...), el coneixement de l'altre i la convivència harmònica entre diferents cultures com a un factor d'enriquiment personal i col·lectiu.
- Inclusió. Afavorir que tot l'alumnat, sobretot el que es trobi en situació desfavorable, tingui les mateixes possibilitats i oportunitats per realitzar-se com a individus dins la societat.
- Pertinença. Afavorir que l'alumnat se senti acollit, que forma part de la comunitat, a partir del coneixement de la llengua, cultura, entorn...
- Resiliència. Afavorir la capacitat d'enfrontar-se i adaptar-se a l'adversitat, tot adquirint eines per superar-la.
- Socialització. Entendre que les persones formem part d'una societat i necessitem de les altres per desenvolupar-nos, créixer i enriquir-nos.

L'escola és un espai que afavoreix el procés de socialització.

- Autonomia. Donar eines perquè les persones adquireixin capacitats bàsiques per desenvolupar-se en la seva vida quotidiana.

Persones destinatàries:

Amb caràcter general, per accedir a l'educació de persones adultes cal haver complert els 18 anys, amb les excepcions que es puguin indicar a cada prestació concreta.

A les prestacions on no es contempli l'accés amb menys de 18 anys, excepcionalment, el director o directora dels serveis territorials pot autoritzar, amb un informe previ de la Inspecció d'Educació, la incorporació d'alumnes majors de 16 anys.



Regidoria responsable:	Departament responsable:
306 - Educació	320 - Educació

2. Accés al servei

Ubicació:
Centre de Formació de Persones Adultes del Masnou (CFPAM). Edifici Centre. Carrer d'Itàlia, 50. 1a. planta. 08320 El Masnou
Web:
http://cfpam.cat
Telèfon:
93 557 18 82 - 93 557 17 60
Correu electrònic:
cfam@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:
De dilluns a divendres, de 15.00 a 21.00 hores.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
32621.00	Centre de Formació de Persones Adultes (CFPAM). Administració general.
32621.11	Graduat en educació secundària obligatòria per a adults (GES)
32621.12	Formació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau mitjà
32621.13	Formació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau superior
32621.14	Curs específic per l'accés als cicles de grau mitjà (CAM)
32621.15	Proves d'accés a la universitat per a majors de 45 anys (PAU+45)
32621.21	Tallers d'anglès
32621.22	Tallers d'informàtica
32621.31	Llengua catalana
32621.32	Llengua castellana
32621.33	Tallers d'alfabetització
32621.34	Programa de formació i inserció Baix Maresme (PFI-PTT)
32621.35	Taller de conversa en català
32621.36	Formació instrumental (coneixements bàsics)



32621.11

Graduat en educació secundària obligatòria per a adults (GES)

Descripció de l'actuació:

Estudis que permeten completar els ensenyaments bàsics i obtenir el títol de **graduat o graduada en educació secundària obligatòria (GESO)**, equivalent a tots els efectes a l'ESO.

Descripció de l'actuació:

Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari específic:

De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.

Requisits d'accés:

Tenir 18 anys o complir-los durant l'any natural en què s'inicia la formació. També hi poden accedir les persones que tinguin 16 anys o els compleixin durant l'any natural en què s'inicia la formació, si es compleix alguna de les circumstàncies següents:

- Tenir un contracte laboral que els impedeixi d'assistir al centre educatiu en règim ordinari.
- Trobar-se en procés d'obtenir un permís de treball.
- Ser esportista d'alt rendiment.
- Tenir necessitats específiques i circumstàncies singulars justificades que ho fan aconsellable.
- Cursar o haver cursat un programa de formació i inserció.

S'haurà de fer una entrevista o una prova de nivell en els dies i les hores establertes.

Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) Documentació que cal presentar:

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.
- Expedient acadèmic.
- Si l'alumne/a és menor d'edat també ha de presentar:
 - Original del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a legal.
 - Original del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si està en situació d'acolliment, la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
 - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).
 - De manera extraordinària, les dades d'identificació dels alumnes estrangers també es poden acreditar amb el document d'identitat o la documentació alternativa del país d'origen que la persona pugui aportar. El director/a o la persona titular del centre la valora i deixa constància per escrit de la decisió adoptada.
 - Document que certifiqui les circumstàncies que permeten l'accés amb 16 anys:
 - Persones amb contracte laboral: document que acrediti la seva afiliació a la Seguretat Social (si no tenen obligació d'estar afiliats, el certificat del familiar titular de l'empresa i la declaració dels tutors legals).
 - Persones en procés d'obtenció d'un permís de treball: documentació acreditativa corresponent.
 - Esportistes d'alt rendiment que comparteixen ensenyaments: certificat acreditatiu expedit pel Consell Català de l'Esport.
 - Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat.

b) Documentació específica a efectes de barem:

- Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036).
- Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat.
- Residència a Teià: justificant de residència.

c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:

- Justificant de residència.
- Original del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.

2. Matrícula:

- Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental.

3. Matrícula viva:

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Expedient acadèmic.
- Si l'alumnat és menor d'edat ha de presentar:
 - Original del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a de fet.
 - Original del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si l'alumne o l'alumna



està en situació d'acolliment, la resolució d'acolliment del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
- Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).
- Document que certifiqui les circumstàncies que permeten l'accés amb 16 anys descrits a l'apartat de la preinscripció.
• Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.			

32621.12 Formació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau mitjà

Descripció de l'actuació:

Aquests estudis preparen per presentar-se a les proves d'accés als cicles de grau mitjà de formació professional, d'arts plàstiques i disseny i d'ensenyaments esportius.

Descripció de l'actuació:

Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari específic:

De dilluns a divendres, en horari de tarda.

Requisits d'accés:

Tenir 16 anys o complir-los durant l'any natural en què s'inicia la formació.

No tenir el títol de graduat en educació secundària obligatòria (ESO) o equivalent acadèmic.

S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.

Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) Documentació que cal presentar:

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.
- Si l'alumne/a és menor d'edat també ha de presentar:
 - Original del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a legal.
 - Original del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si està en situació d'acolliment, la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
 - De manera extraordinària, les dades d'identificació dels alumnes estrangers també es poden acreditar amb el document d'identitat o la documentació alternativa del país d'origen que la persona pugui aportar. El director/a o la persona titular del centre la valora i deixa constància per escrit de la decisió adoptada.
 - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).

b) Documentació específica a efectes de barem:

- Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036).
- Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat.
- Residència a Teià: justificant de residència.

c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:

- Justificant de residència.
- Original del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.

2. Matrícula:

- Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental.

3. Matrícula viva:

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Si l'alumnat és menor d'edat ha de presentar:
 - Original del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a de fet.
 - Original del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si l'alumne o l'alumna està en situació d'acolliment, la resolució d'acolliment del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
 - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).
- Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí



Ajuntament del Masnou

Pg. Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou

Tel. 93 557 17 00
Fax 93 557 17 01
www.elmasnou.cat

Ordenança fiscal:
Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.



32621.13 Formació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau superior.

Descripció de l'actuació:			
Aquests estudis preparen per presentar-se a les proves d'accés als cicles de grau superior de formació professional, d'arts plàstiques i disseny i d'ensenyaments esportius.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.			
Requisits d'accés:			
Tenir més de 18 anys o complir-los durant l'any natural en què s'inicia la formació. Cal tenir en compte que per realitzar les proves d'accés als cicles formatius de grau superior s'han de tenir més de 19 anys o complir-los l'any natural en què es realitza la prova. S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.			
Documents a aportar:			
1. Preinscripció: a) Documentació que cal presentar: - Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen. b) Documentació específica a efectes de barem: - Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036). - Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat. - Residència a Teià: justificant de residència. c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals: - Justificant de residència. - Original del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud. 2. Matrícula: - Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental. 3. Matrícula viva: - Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a - Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.			



32621.14 Curs específic per l'accés als cicles de grau mitjà (CAM)

Descripció de l'actuació:			
Curs que permet l'accés directe a qualsevol cicle de grau mitjà de formació professional inicial, sense haver de fer la prova d'accés si s'obté la qualificació final de 5.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.			
Horari específic:			
De dilluns a divendres en horari de tarda.			
Requisits d'accés:			
• Tenir 17 anys o complir-los durant l'any natural en què s'inicia la formació. • No tenir el títol de graduat en educació secundària obligatòria (ESO) o equivalent acadèmic. • Fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.			
Documents a aportar:			
1. Preinscripció: a) Documentació que cal presentar: • Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen. b) Documentació específica a efectes de barem: • Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036). • Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat. • Residència a Teià: justificant de residència. c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals: • Justificant de residència. • Original del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud. 2. Matrícula: • Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental. 3. Matrícula viva: • Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a • Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.			



32621.15 Proves d'accés a la universitat per a majors de 45 anys (PAU +45)

Descripció de l'actuació:			
Estudis que preparen per presentar-se a les proves d'accés a la universitat per a les persones que tinguin 45 anys o més.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.			
Horari específic:			
De dilluns a divendres en horari de tarda-nit.			
Requisits d'accés:			
• Tenir 45 anys o complir-los durant l'any natural en què s'inicia la formació. • No tenir cap titulació o qualsevol altre requisit general d'accés que habiliti per accedir a la universitat. • Fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.			
Documents a aportar:			
1. Preinscripció: a) Documentació que cal presentar: • Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen. b) Documentació específica a efectes de barem: • Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036). • Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat. • Residència a Teià: justificant de residència. c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals: • Justificant de residència. • Original del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud. 2. Matricula: • Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental. 3. Matricula viva: • Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a • Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.			



32621.21 Tallers d'anglès

Descripció de l'actuació:			
Aquests estudis tenen com a objectiu que les persones adultes assoleixin un grau de competència bàsica per comunicar-se en llengua anglesa.			
S'imparteixen els nivells inicials (A1.1, A1.2 i A2).			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.			
Requisits d'accés:			
Tenir 18 anys.			
S'haurà de fer una prova de nivell en els dies i les hores establertes.			
Documents a aportar:			
1. Preinscripció:			
a) Documentació que cal presentar:			
• Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.			
b) Documentació específica a efectes de barem:			
• Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036). • Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat. • Residència a Teià: justificant de residència.			
c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:			
• Justificant de residència. • Original del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.			
2. Matricula:			
• Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental.			
3. Matricula viva:			
• Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a • Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.			



32621.22 Tallers d'informàtica

Descripció de l'actuació:			
Aquesta formació té com a objectiu facilitar l'adquisició de la competència digital, entesa com la combinació de coneixements, habilitats i actituds en l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per desenvolupar-se en la societat actual. S'ofereixen els nivells inicial, 1 i 2.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.			
Requisits d'accés:			
Tenir 18 anys.			
S'haurà de fer una prova de nivell en els dies i les hores establertes.			
Documents a aportar:			
1. Preinscripció:			
a) Documentació que cal presentar:			
Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.			
b) Documentació específica a efectes de barem:			
- Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036). - Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat. - Residència a Teià: justificant de residència.			
c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:			
- Justificant de residència. - Original del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.			
2. Matricula:			
Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental.			
3. Matricula viva:			
- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a - Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.			



32621.31 Llengua catalana

Descripció de l'actuació:			
Aquests estudis tenen com a objectiu que les persones adultes assoleixin un grau de competència bàsica per a comunicar-se en llengua catalana i s'imparteixen en tres nivells: llengua catalana nivell 1, 2 i 3, que corresponen als nivells A1, A2 i B1 del MECR (Marc europeu comú de referència per a les llengües).			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.			
Requisits d'accés:			
Tenir més de 16 anys, estar alfabetitzat en la llengua d'origen i no tenir cap coneixement de la llengua catalana o moltes dificultats per comprendre-la i entendre-la.			
S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.			
Documents a aportar:			
1. Preinscripció:			
a) Documentació que cal presentar:			
- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen. - Si l'alumne/a és menor d'edat també ha de presentar: - Original del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a legal. - Original del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si està en situació d'acolliment, la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. - De manera extraordinària, les dades d'identificació dels alumnes estrangers també es poden acreditar amb el document d'identitat o la documentació alternativa del país d'origen que la persona pugui aportar. El director/a o la persona titular del centre la valora i deixa constància per escrit de la decisió adoptada. - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).			
b) Documentació específica a efectes de barem:			
- Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036). - Residència a Teià: justificant de residència.			
c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:			
- Justificant de residència. - Original del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.			
2. Matrícula:			
Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental.			
3. Matrícula viva:			
- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a - Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota. - Si l'alumnat és menor d'edat ha de presentar: - Original del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a de fet. - Original del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si l'alumne o l'alumna està en situació d'acolliment, la resolució d'acolliment del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.			



32621.32 Llengua castellana

Descripció de l'actuació:			
Aquests estudis tenen com a objectiu que les persones adultes assoleixin un grau de competència bàsica per a comunicar-se en llengua castellana i s'imparteixen en tres nivells: llengua castellana nivell 1, 2 i 3, que corresponen als nivells A1, A2 i B1 del MECR (Marc europeu comú de referència per a les llengües).			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.			
Requisits d'accés:			
Tenir més de 16 anys, estar alfabetitzat en la llengua d'origen i no tenir cap coneixement de la llengua castellana o moltes dificultats per comprendre-la i entendre-la. S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.			
Documents a aportar:			
1. Preinscripció: a) Documentació que cal presentar: - Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen. - Si l'alumne/a és menor d'edat també ha de presentar: - Original del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a legal. - Original del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si està en situació d'acolliment, la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. - De manera extraordinària, les dades d'identificació dels alumnes estrangers també es poden acreditar amb el document d'identitat o la documentació alternativa del país d'origen que la persona pugui aportar. El director/a o la persona titular del centre la valora i deixa constància per escrit de la decisió adoptada. - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització). b) Documentació específica a efectes de barem: - Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036). - Residència a Teià: justificant de residència. c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals: - Justificant de residència. - Original del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud. 2. Matrícula: - Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental. 3. Matrícula viva: - Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a - Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota. - Si l'alumnat és menor d'edat ha de presentar: - Original del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a de fet. - Original del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si l'alumne o l'alumna està en situació d'acolliment, la resolució d'acolliment del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.			



32621.33 Tallers d'alfabetització

Descripció de l'actuació:			
L'objectiu d'aquests tallers és que les persones adultes aprenguin a llegir, escriure i fer càlculs elementals. La superació d'aquests estudis permet l'obtenció del certificat de formació instrumental.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.			
Requisits d'accés:			
Tenir 18 anys i no estar alfabetitzat o tenir dificultats en la lectoescriptura. S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.			
Documents a aportar:			
1. Preinscripció: a) Documentació que cal presentar: - Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen. b) Documentació específica a efectes de barem: - Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036). - Residència a Teià: justificant de residència. c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals: - Justificant de residència. - Original del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud. 2. Matricula: - Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental. 3. Matricula viva: - Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a - Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.			



32621.34 Programa de formació i inserció Baix Maresme (PFI-PTT)

Descripció de l'actuació:			
Els programes de formació i inserció (PFI) són el primer nivell de qualificació dins dels estudis de formació professional i s'adscriuen a diferents famílies professionals. Són estudis voluntaris i la seva durada és d'un curs acadèmic (1.000 hores). L'alumnat de PFI rep un acompanyament i una tutorització essencial per a l'assoliment dels objectius del programa. Amb els PFI, es facilita l'accés directe als cicles de formació de grau mitjà, es qualifica per a una professió i es milloren les possibilitats d'accés al mercat del treball. S'ofereixen dos perfils: auxiliar d'activitats esportives i auxiliar de vendes, oficina i atenció al públic. Aquests programes es duen a terme en col·laboració amb els ajuntaments de Montgat, Alella, Tiana, El Masnou i el Departament d'Educació.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.			
Web:			
https://triaeducativa.gencat.cat/ca/fp/pfi/			
Horari específic:			
Matins, de dilluns a divendres.			
Requisits d'accés:			
Tenir entre 16 i 21 anys i no haver obtingut el graduat en educació secundària obligatòria.			
Documents a aportar:			
L'establerta per la Generalitat de Catalunya per a cada curs escolar. Web on trobar tota la informació: https://preinscripcio.gencat.cat/ca/estudis/pfi/informat/prepara-documentacio/			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No



32621.35 Taller de conversa en català

Descripció de l'actuació:			
Taller adreçat a persones que entenen el català oral i escrit, però no el parlen.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.			
Horari específic:			
Una hora setmanal.			
Requisits d'accés:			
Tenir 18 anys, estar alfabetitzat, entendre la llengua catalana a nivell oral i escrit, però no parlar-la.			
Documents a aportar:			
1. Preinscripció: a) Documentació que cal presentar: • Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen. b) Documentació específica a efectes de barem: • Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036). • Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat. • Residència a Teià: justificant de residència. c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals: • Justificant de residència. • Original del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud. 2. Matrícula: • Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. • Carnet de família nombrosa i/o monoparental. 3. Matrícula viva: • Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. • Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental, si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No
Ordenança fiscal:			
Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.			



32621.36 Formació instrumental (coneixements bàsics)

Descripció de l'actuació:			
L'objectiu d'aquests estudis és proporcionar a les persones adultes els elements necessaris que els permetin l'adquisició progressiva de les competències clau per afavorir el seu desenvolupament personal i acadèmic i la integració social i laboral.			
La superació d'aquests estudis permet l'obtenció del certificat de formació instrumental. També l'assoliment d'un nivell A2 del MEQR en les dues llengües oficials i un coneixement equivalent al nivell de COMPETIC inicial.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.			
Requisits d'accés:			
Tenir 18 anys i no estar alfabetitzat o tenir dificultats en la lectoescriptura.			
S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.			
Documents a aportar:			
1. Preinscripció: a) Documentació que cal presentar: • Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen. b) Documentació específica a efectes de barem: • Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036). • Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat. • Residència a Teià: justificant de residència. c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals: • Justificant de residència. • Original del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud. 2. Matrícula: • Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. • Carnet de família nombrosa i/o monoparental. 3. Matrícula viva: • Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. • Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No
Ordenança fiscal:			
Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.			



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

Són drets de l'alumnat i/o dels seus responsables, segons el Reglament del servei:

- Rebre correctament i continuadament el servei.
- Comptar amb unes instal·lacions segures i higièniques.
- Comptar amb l'atenció de professionals preparats per prestar el servei.
- Tenir la informació necessària sobre qüestió de tota índole que afecti al funcionament del servei.
- Tots aquells que es determinin en les normes d'organització i funcionament del centre.

Deures:

Són obligacions de l'alumnat i/o dels seus responsables, segons el Reglament del servei:

- Respectar i complir normes d'organització i funcionament del centre.
- Respectar les indicacions rebudes pel personal del centre, especialment en relació al seu funcionament.
- Complir les obligacions establertes en la seva condició d'usuaris/es.
- Abonar puntualment els imports establerts per a cadascun dels serveis.
- Mantenir, en tot moment, la higiene adequada i necessària.
- No assistir al centre en cas que es pateixi alguna malaltia contagiosa. En aquest cas s'haurà de comunicar aquest fet a la direcció del centre.
- Totes aquelles que es determinin en les normes d'organització i funcionament del centre.

Canals de participació:

El CFPAM posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formació de queixes i suggeriments i la realització d'enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.	32621.00.001	Augmentar en un 5% el nombre de publicacions sobre el CFPAM als canals de comunicació de l'Ajuntament.	5,00%
Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	32621.00.006	Assolir un 75% en la taxa d'èxit dels cursos del CFPAM.	75,00%
	32621.00.009	No superar el 20% en la taxa d'abandonament dels cursos del CFPAM.	20,00%
	32621.00.010	Desenvolupar almenys un projecte d'acció comunitària des del Centre.	1
	32621.00.011	Arribar a un 90% de matriculacions respecte les places ofertes cada curs.	90,00%
Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	32621.00.002	Obtenir una nota mínima de 8 sobre 10 en la valoració global dels cursos del CFPAM de les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.	8,00
	32621.00.004	Obtenir una nota mínima de 8 sobre 10 en la valoració del personal docent del CFPAM de les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.	8,00
	32621.00.012	Assolir una nota mínima de 8 sobre 10 en l'índex de promotors nets (NPS) inclòs a l'enquesta de satisfacció sobre els cursos.	8,00



6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació (BOE núm.106, de 4.5.2006).

Normativa autonòmica:



General

- Llei 3/1991, de 18 de març, de formació d'adults (DOGC núm. 1424, de 27.3.1991).
- Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació (DOGC núm. 5422, de 16.7.2009).
- Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius (DOGC núm. 5686, de 5.8.2010)
- Recomanació del Parlament Europeu i del Consell, de 18 de desembre de 2006, sobre les competències clau per a l'aprenentatge permanent (DOEU L 394/10, de 30.12.2006)
- Comunicació de la Comissió de les Comunitats Europees (Brussel·les, 23 d'octubre de 2006): *Aprendizaje de adultos: Nunca es demasiado tarde para aprender* (COM 2006-614, de 23.10.2006)

Ensenyaments inicials bàsics i competències per la societat de la informació

- Resolució ENS/1403/2018, de 21 de juny, per la qual s'estableix el currículum de llengües estrangeres als centres de formació d'adults del Departament d'Ensenyament (DOGC núm. 7652, de 28.6.2018).
- Resolució ENS/447/2018, de 12 de març, de modificació de la Resolució ENS/924/2014, de 23 d'abril, per la qual s'estableix el procediment d'avaluació i certificació dels ensenyaments de competència digital a l'educació d'adults (DOGC núm. 7580, de 16.3.2018).
- Resolució ENS/2322/2017, de 29 de setembre, per la qual s'autoritzen centres de formació de persones adultes públics que no depenen del Departament d'Ensenyament a impartir amb reconeixement els ensenyaments de llengües i competència digital per al curs 2017-2018 (DOGC núm. 7470, de 9.10.2017).
- Ordre PRE/206/2017, de 4 de setembre, de reconeixement de l'equivalència entre els certificats de competència digital de l'educació de persones adultes (COMPETIC) i els certificats d'acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació (ACTIC) (DOGC núm. 7450A, de 7.9.2017).
- Resolució de 14 de juny de 2016, de modificació de la Resolució de 19 de juny de 2012, per la qual s'estableixen els currículums dels ensenyaments d'informàtica d'aplicació a la xarxa de centres i aules de formació de persones adultes dependents del Departament d'Ensenyament i els centres municipals autoritzats pel Departament.
- Resolució ENS/924/2014, de 23 d'abril, per la qual s'estableix el procediment d'avaluació i certificació dels ensenyaments de competència digital a l'educació d'adults (DOGC núm. 6614, de 2.5.2014).
- Resolució de 10 de maig de 2013, per la qual s'estableixen els currículums dels ensenyaments corresponents a llengua catalana i castellana, llengua occitana, denominada aranès a l'Aran, i a les llengües estrangeres, d'aplicació als centres de formació d'adults que depenen del Departament d'Ensenyament
- Resolució ENS/1465/2014, de 19 de juny, per la qual s'estableix el procediment d'autorització dels centres de formació de persones adultes de titularitat pública que no depenen del Departament d'Ensenyament a impartir amb reconeixement els ensenyaments de llengües i els de competència digital.
- Resolució EDU/1740/2019, de 21 de juny, per la qual es modifica la Resolució ENS/1465/2014, de 19 de juny, per la qual s'estableix el procediment d'autorització dels centres de formació de persones adultes de titularitat pública que no depenen del Departament d'Ensenyament a impartir amb reconeixement els ensenyaments de llengües i els de competència digital.

Curs de formació específic per als cicles formatius

- Ordre ENS/182/2012, de 22 de juny, de creació dels preus públics per la matrícula en el curs de formació específic per a l'accés als cicles de formació professional inicial de grau mitjà i als de grau superior impartits en centres dependents del Departament d'Ensenyament (DOGC núm. 6159, de 28.6.2012).
- Resolució ENS/1245/2012, de 13 de juny, per la qual s'organitza el curs de formació específic per a l'accés als cicles de grau mitjà i el curs de formació específic per a l'accés als cicles de grau superior (DOGC núm. 6158, de 27.6.2012).

Cursos de formació per a l'accés a cicles formatius

- Resolució ENS/1781/2017, de 19 de juliol, per la qual es resol la convocatòria per al reconeixement de centres de formació de persones adultes que imparteixen formació per a les proves d'accés als cicles formatius per al curs 2017-2018 (DOGC núm. 7420, de 26.7.2017).
- Resolució EDU/3983/2010, de 9 de desembre, per la qual s'estableixen els temaris i els criteris d'avaluació de les proves d'accés als cicles formatius de formació professional inicial, als cicles formatius d'ensenyaments d'arts plàstiques i disseny, i als cicles d'ensenyaments esportius (DOGC núm. 5778, de 20.12.2010).
- Resolució EDU/2898/2006, de 22 d'agost, per la qual es regula, amb caràcter experimental, la formació per a les proves d'accés als cicles formatius de formació professional per al curs 2006-2007 (DOGC núm. 4717, de 13.9.2006).

Proves d'accés a la universitat per a majors de 45 anys (PAU+45)

- Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa (LOMCE). (BOE 295, de 10.12.2013).
- Reial decret 412/2014, de 6 de juny, pel qual s'estableix la normativa bàsica dels procediments d'admissió als ensenyaments universitaris oficials de grau. (BOE 138, de 07.06.2014).



Educació secundària per a adults

- Ordre ENS/154/2011, de 14 de juny, del procediment i els documents i requisits formals del procés d'avaluació a l'educació secundària obligatòria per a les persones adultes (DOGC núm. 5922, de 18.7.2001).
- Decret 161/2009, de 27 d'octubre, d'ordenació dels ensenyaments de l'educació secundària obligatòria per a les persones adultes (DOGC núm. 5496, de 2.11.2009).

Formació instrumental

- Resolució EDU/3774/2022, de 28 de novembre, per la qual s'estableixen el procediment, els documents i els requisits formals del procés d'avaluació dels ensenyaments de la formació instrumental per a les persones adultes. (DOGC núm. 8807, de 5.12.2022).
- Ordre EDU/217/2022, de 23 de setembre, per la qual s'estableix el currículum de la formació instrumental per a les persones adultes (DOGC núm. 8763, de 30.9.2022).

Programes de formació i inserció

- Resolució EDU/148/2023, de 18 de gener, per la qual es modifica l'annex 2 de la Resolució ENS/2250/2014, de 6 d'octubre, de l'estructura dels programes de formació i inserció (DOGC núm. 8840, de 25.1.2023).
- Resolució EDU/1359/2019, de 16 de maig, per la qual es modifiquen la Resolució ENS/1102/2014, de 21 de maig, per la qual s'estableixen els programes de formació i inserció, i la Resolució ENS/2250/2014, de 6 d'octubre, de l'estructura dels programes de formació i inserció (DOGC núm. 7881, de 23.5.2019).
- Resolució EDU/735/2019, de 20 de març, per la qual s'estableix el contingut i la durada dels mòduls de formació general i dels mòduls de formació professional comuns a tots els perfils professionals dels programes de formació i inserció (DOGC núm. 7841, de 27.3.2019).
- Resolució ENS/1470/2018, de 27 de juny, per la qual es modifica l'annex 2 de la Resolució ENS/2250/2014, de 6 d'octubre, de l'estructura dels programes de formació i inserció (DOGC núm. 7655, de 3.7.2018).
- Resolució ENS/241/2015, de 9 de febrer, per la qual es modifica la Resolució ENS/1102/2014, de 21 de maig, per la qual s'estableixen els programes de formació i inserció per al curs 2014-2015, i s'obre el termini per al curs 2015-2016 (DOGC núm. 6815, de 20.2.2015).
- Resolució ENS/2250/2014, de 6 d'octubre, de l'estructura dels programes de formació i inserció (DOGC núm. 6727, de 14.10.2014).
- Resolució ENS/1102/2014, de 21 de maig, per la qual s'estableixen els programes de formació i inserció per al curs 2014-2015 (DOGC núm. 6628, de 22.5.2014).

Normativa municipal:

- Reglament del servei de formació de persones adultes del Masnou.
- Ordenances fiscals reguladores dels preus públics. Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals.



1. Identificació del servei

Denominació:

Clavegueram

Descripció:

El servei consisteix en la inspecció, neteja i manteniment de la xarxa de clavegueram municipal. El sistema de clavegueram del Masnou consta d'una xarxa de col·lectors que recorren el subsòl del municipi normalment sota les calçades. Té una part de xarxa separativa, amb col·lectors d'aigües residuals (37%) i d'aigües pluvials (23%); i un part de xarxa unitària (40%), on en un mateix col·lector es transporten tant aigües residuals com pluvials. Degut a l'orografia del municipi, la xarxa de clavegueram presenta un bon comportament a la part alta del municipi on hi ha pendents pronunciades que provoquen altes velocitats a la xarxa, però mostra més problemes a la part baixa del municipi, on les pendents es redueixen de manera important i la sortida de les aigües pluvials cap al mar es troba condicionada per la presència de la carretera N II i la línia del ferrocarril.

Missió:

La **missió** del servei és mantenir en bones condicions la xarxa de clavegueram i donar resposta ràpida a les incidències que succeeixin. L'Ajuntament vol arribar a un punt de gestió eficient del servei, establint els processos necessaris per a mantenir en un estat òptim tots els elements de la xarxa i establir mecanismes de control que millorin la seva eficiència gràcies a la detecció d'avaries, per tal d'esdevenir model per les poblacions de l'entorn que presenten unes xarxes amb característiques i dificultats similars.

El servei es gestiona amb:

- **Adaptabilitat:** es tenen en compte els canvis en les necessitats i les expectatives de la ciutadania i es transforma i s'adapta sempre que és necessari.
- **Qualitat:** s'aspira a la seva millora contínua.
- **Transversalitat:** es proposen i promociónen accions conjuntes amb perspectiva de municipi i de comarca.

Persones destinatàries:

Ciutadania en general.

Regidoria responsable:

407 - Manteniment, serveis municipals i paisatge

Departament responsable:

411 - Manteniment i serveis urbans

2. Accés al servei

Ubicació:

Avinguda del Maresme, 5
08320 El Masnou

Web:

<http://www.elmasnou.cat/equipaments/regidoria-de-manteniment-serveis-municipals-i-paisatge>

Telèfon:

93 5571600

Correu electrònic:

manteniment@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
16000.11	Clavegueram. Manteniment de la xarxa.
16000.21	Clavegueram. Neteja de la xarxa.
16000.31	Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.
16000.41	Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.

16000.11 Clavegueram. Manteniment de la xarxa.

Descripció de l'actuació:

Manteniment, tant preventiu com correctiu, de la xarxa de clavegueram: canvi de reixes i tapes de pou en mal estat, arranjament de col·lectors amb deficiències estructurals i altres actuacions de manteniment.
No s'inclou el manteniment de les escomeses privades (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer), ni l'atenció a urgències per mal funcionament d'aquestes.

Descripció de l'actuació:

Ciutadania en general.

Ubicació:

Tot el municipi.

Requisits d'accés:

Cap.

Documents a aportar:

Cap.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	Sí

Ordenança fiscal:

Taxa pel servei de clavegueram.

16000.21 Clavegueram. Neteja de la xarxa.

Descripció de l'actuació:

Neteja, tant preventiva com correctiva, de la xarxa de clavegueram: neteja de col·lectors, embornals, reixes i resta d'elements de la xarxa.
No s'inclou la neteja de les escomeses privades (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer).

Descripció de l'actuació:

Ciutadania en general.

Ubicació:

Tot el municipi.

Requisits d'accés:

Cap.

Documents a aportar:

Cap.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	Sí



Ordenança fiscal:
Taxa pel servei de clavegueram.

16000.31

Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.

Descripció de l'actuació:			
Inspeccions de la xarxa de clavegueram, tant preventives com correctives, amb càmera perxa, càmera robotitzada o directament amb personal qualificat.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Ubicació:			
Tot el municipi.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	Sí
Ordenança fiscal:			
Taxa pel servei de clavegueram.			

16000.41

Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.

Descripció de l'actuació:			
Petites obres de reparació i millora de la xarxa de clavegueram, així com substitució i nova construcció de col·lectors, embornals, pous i interceptors.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Ubicació:			
Tot el municipi.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	Sí
Ordenança fiscal:			
Taxa pel servei de clavegueram.			

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:
• Rebre el servei, que fa que les aigües residuals de les finques privades siguin evacuades correctament i sense molèsties. • Formular les reclamacions que creguin convenients d'acord amb els procediments establerts i la resta de normativa aplicable.
Deures:



- Respectar les instal·lacions que integren la xarxa de clavegueram municipal i no efectuar cap manipulació o alteració dels seus elements sense la corresponent autorització municipal.
- Realitzar el manteniment de l'escomesa privada per evitar problemes en la xarxa de clavegueram municipal o afectacions en la via pública (s'inclou també el tram des de la façana fins a la connexió amb la xarxa de clavegueram municipal).
- Abstenir-se d'establir o permetre derivacions en la seva instal·lació particular per evacuar aigua d'altres locals o habitatges.
- Permetre l'entrada a les finques privades del personal de neteja i manteniment en les hores hàbils o de normal relació amb l'exterior, exhibint l'acreditació pertinent, per revisar o comprovar les instal·lacions.
- Facilitar la tasca inspectora dels serveis municipals o dels seus delegats, mitjançant l'accés a aquelles parts de les instal·lacions que es consideri necessari i el subministrament d'informació rellevant requerida pel personal inspector.
- Satisfer els preus o tarifes per la prestació del servei, fixats en la taxa vigent en cada moment.
- Demanar permís d'obres al departament d'Urbanisme i obres de l'Ajuntament per realitzar actuacions a les escomeses privades.

Canals de participació:

Les persones usuàries del servei poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden per l'Ajuntament, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament (app, web, instàncies, etc.).

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	16000.00.002	Atendre el 100% de les urgències (per embussos) en menys de 2 hores des del moment en què es rep la incidència.	100,00%
Augmentar la capacitat de resposta.	16000.41.001	Executar almenys el 70% de les actuacions correctives durant l'any en què es detecten.	70,00%
Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.	16000.31.004	Augmentar les hores d'inspecció amb càmera respecte l'any anterior.	1,00%
	16000.11.005	Disminuir les hores de manteniment correctiu respecte l'any anterior.	-1,00%
Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.	16000.00.001	No rebre cap queixa en relació amb el tracte rebut per part del personal del servei.	0



6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.

Normativa autonòmica:

- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya.
- Decret 130/2003, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis públics de sanejament.

Normativa municipal:

- Reglament regulador d'abocaments d'aigües residuals de la comarca del Maresme, aprovat definitivament pel ple del Consell en sessió de data 20 de juliol de 2004 (BOPB 05/082004).
- Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).



1. Identificació del servei

Denominació:

Serveis a les empreses i a l'emprenedoria

Descripció:

L'Ajuntament del Masnou ofereix un seguit de serveis a les empreses i l'emprenedoria per tal d'acompanyar-les en els diferents processos de gestació, creació, posta en marxa i consolidació d'activitats econòmiques.

Aquests serveis presten una especial atenció al teixit comercial de la Vila.

Missió:

La missió del servei és afavorir un desenvolupament econòmic equilibrat i sostenible del municipi, que generi ocupació i riquesa, que aprofiti les oportunitats que ofereixen les activitats tecnològicament més avançades, i que tingui en compte les característiques locals.

Persones destinatàries:

Persones emprenedores, comerços i altres activitats empresarials ubicades al Masnou o interessades a traslladar-s'hi al municipi.

Regidoria responsable:

201 - Promoció econòmica i turisme

Departament responsable:

220 - Promoció econòmica

2. Accés al servei

Ubicació:

Edifici Centre

Carrer d'Itàlia 50, 1a planta
08320 El Masnou

Web:

<https://www.elmasnou.cat/temes/promocio-economica-i-empresa>

Telèfon:

93 557 17 60

Correu electrònic:

p.economica@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

Horari general:

- Matins: de dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
- Tardes: dijous de 16.00 a 19.00 hores (excepte vigílies de festius).

Horari d'estiu (del 15 de juliol al 15 de setembre):

- Matins: De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

Es recomana demanar cita prèvia.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
43110.10	Suport a la participació en fires organitzades per l'Ajuntament
43110.21	Suport a l'organització d'esdeveniments firals
43300.10	Informació i assessorament a empreses i persones emprenedores.
43300.20	Formació per a empreses i persones emprenedores.
43300.30	Allotjament i domiciliació empresarial i usos puntuals d'espais.
43300.40	Sensibilització, difusió i promoció de la cultura emprenedora i l'activitat empresarial
43300.50	Prospecció empresarial



43110.10 Suport a la participació en fires organitzades per l'Ajuntament

Descripció de l'actuació:

Des del departament de Promoció econòmica s'ofereix informació i suport a establiments comercials o de restauració, professionals, artesans i artesanes i altres negocis per participar com expositors a les fires organitzades per l'Ajuntament, singularment a la **Fira Comercial i Gastronòmica**, esdeveniment a cel obert de promoció comercial que se celebra al Masnou des de l'any 2021, i la **Fira de Nadal**.

Aquest suport inclou orientació sobre les condicions de participació, els requisits a complir i la taxa a satisfer (cas de concretar-se la participació com expositor) i assistència en els tràmits administratius a realitzar.

Descripció de l'actuació:

Establiments comercials o de restauració, professionals, artesans i artesanes i altres que puguin ser interessats a participar com expositors en un esdeveniment firal organitzat per l'Ajuntament.

Requisits d'accés:

Podran obtenir la condició d'**expositor** a les fires organitzades per l'Ajuntament del Masnou, aquelles sol·licituds que compleixin els requisits específics següents:

1) Tots:

- a) Estar legalment constituït i tenir els permisos corresponents per al desenvolupament de l'activitat.
- b) Disposar d'assegurança de responsabilitat civil per cobrir les despeses derivades dels sinistres individuals i col·lectius que es puguin causar en l'exercici de l'activitat
- c) Trobar-se al corrent de les obligacions amb la Seguretat Social i l'Agència Tributària.

2) Establiments de venda de productes alimentaris i/o del sector de la restauració. A més dels requisits indicats en el punt anterior:

- a) Disposar de la documentació que acrediti el compliment de la normativa general vigent sobre higiene i manipulació d'aliments i la normativa específica que pugui existir referida als productes comercialitzats.
- b) Disposar del registre o autorització sanitària de funcionament, si escau.

A cada edició, la convocatòria corresponent podrà incloure altres requisits específics.

Documents a aportar:

La documentació a presentar per sol·licitar la participació com **expositor** es recull a les bases que regulen les fires organitzades per l'Ajuntament del Masnou.

1. En tots els casos:

- a) Formulari de sol·licitud de participació com a expositor en model normalitzat. Aquest formulari inclourà la declaració responsable del compliment dels requisits establerts a l'article 2 de les bases i l'autorització a l'Ajuntament del Masnou a obtenir de forma directa el compliment de les obligacions tributàries amb l'AEAT i la TGSS. En cas de denegar aquesta autorització, caldrà que la persona sol·licitant aporti els documents acreditatius corresponents, concretament els certificats d'estar al corrent de les obligacions tributàries amb aquests dos organismes.
- b) Assegurança de responsabilitat civil per cobrir les despeses derivades dels sinistres individuals i col·lectius que es puguin causar en l'exercici de l'activitat.
- c) Memòria descriptiva del negoci i dels productes o serveis que es pretenen vendre per a l'obtenció de puntuació del procés d'elaboració del producte o productes, en el cas que es vulgui obtenir puntuació pel criteri de valoració relatiu a la confecció pròpia.

2. Establiments de venda de productes alimentaris i/o del sector de la restauració, addicionalment:

- a) Declaració responsable en matèria de salut alimentària segons model normalitzat.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí

Ordenança fiscal:

Taxa per ocupació de terrenys d'ús públic.



43110.21 Suport a l'organització d'esdeveniments firals

Descripció de l'actuació:			
Des l'Ajuntament del Masnou es dona suport a l'organització per part de tercers de fires que contribueixin a la dinamització comercial o gastronòmica del municipi.			
Descripció de l'actuació:			
Comerços, establiments de restauració i altres agents comercials que operen en el territori i organitzin activitats firals.			
Requisits d'accés:			
Presentar a l'Ajuntament del Masnou un projecte d'activitat firal i complir amb els requisits derivats de l'ocupació de l'espai públic.			
Documents a aportar:			
Projecte d'activitat firal.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, amb recursos externs.	Sí
Ordenança fiscal:			
Taxa per ocupació de terrenys d'ús públic.			



43300.10 Informació i assessorament a empreses i persones emprenedores.

Descripció de l'actuació:			
L'Ajuntament, a través del Centre Local de Serveis a les Empreses (CLSE), ofereix informació i orientació a empreses i a persones emprenedores sobre diferents aspectes de la seva gestió: En el cas de les empreses: • Creació i inici de l'activitat. Suport en el procés de constitució, realització de tràmits i compliment de requisits mercantils i fiscals i informació sobre serveis que ofereixen el mateix Ajuntament i altres administracions. • Consolidació i cooperació empresarial. Orientació per la consolidació o l'obertura de noves línies de negoci, l'obtenció de finançament, l'accés a ajuts i subvencions, i la millora de processos interns, de l'estratègia de màrqueting i comunicació o la gestió econòmica, entre d'altres. • Intermediació en la compravenda d'empreses. Assistència en processos de compravenda d'empreses, a través de programes de cooperació amb diverses institucions, posant en contacte persones propietàries que volen cedir petites i mitjanes empreses viables i persones emprenedores disposades a donar-les continuïtat amb un projecte de futur, sense haver de passar per la fase de crear-les i aprofitant el bagatge acumulat. • Tramitació municipal. Suport a les empreses en la realització de tràmits administratius municipals, Específicament per al comerç, s'assessora i es treballa amb els agents del municipi per al desenvolupament de plans de dinamització i la realització de campanyes i altres accions de promoció del comerç local. Pel que fa a l'emprenedoria, es dona suport per elaborar el pla d'empresa, l'estudi econòmic del projecte i l'estratègia empresarial. Durant els tres anys posteriors a la creació de l'empresa s'ofereixen plans de seguiment per a la seva consolidació. La prestació actua també com a Punt d'Atenció a l'Emprenedor (PAE), que s'encarrega de facilitar la creació de noves empreses i l'inici efectiu de la seva activitat i el seu desenvolupament. En el cas del comerç, s'assessora i es treballa conjuntament amb els agents comercials del municipi per al desenvolupament de plans de dinamització.			
Descripció de l'actuació:			
Persones emprenedores, empreses de recent creació i petites i mitjanes empreses constituïdes.			
Requisits d'accés:			
Les empreses de recent creació han de tenir menys d'un any d'antiguitat.			
Documents a aportar:			
Els necessaris per als tràmits a realitzar. Es concreten en concertar la visita o durant la primera entrevista.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No



43300.20 Formació per a empreses i persones emprenedores.

Descripció de l'actuació:			
Organització i realització d'accions formatives sobre temes relacionats amb la gestió empresarial, per tal d'afavorir la millora de les competències professionals en aquest terreny i mantenir-se actualitzat sobre noves tècniques i enfocaments.			
Descripció de l'actuació:			
Persones emprenedores, autònoms i empreses.			
Horari específic:			
L'horari de les accions formatives depèn de la programació de cadascuna d'elles.			
Requisits d'accés:			
Cal fer la inscripció quan s'obre el termini de cada acció formativa.			
Documents a aportar:			
Cap en particular.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, amb recursos externs.	No



43300.30 Allotjament i domiciliació empresarial i usos puntuals d'espais.

Descripció de l'actuació:			
Cessió d'espais al Centre d'Empreses Casa del Marquès , amb accés a serveis i recursos complementaris, en diferents modalitats:			
1. Allotjament empresarial. El Centre disposa de divuit despatxos distribuïts en dues plantes, que poden ser cedits a empreses per al desenvolupament de la seva activitat de negoci en diferents modalitats, com <i>viver d'empreses</i> (per empreses de constitució recent) o <i>centre de negocis</i> .			
2. Espais de coworking. Modalitat d'allotjament en espais compartits amb altres empreses.			
3. Domiciliació. Prestació adreçada a empreses no allotjades al Centre per què hi puguin fixar el seu domicili social, rebre la seva correspondència i utilitzar els espais comuns i compartits.			
4. Cessió de sales de reunió i aules. El Centre disposa de sales que poden ser cedides per a reunions i activitats formatives.			
Els serveis i recursos complementaris són: recepció, espai office equipat, espai de venda automàtica, cafeteria, neteja d'espais comuns i compartits, climatització, línia telefònica fixa, connexió WiFi, accés permanent al Centre per les empreses allotjades, lloguer d'espais d'emmagatzematge i arxiu, lloguer d'equipament informàtic i audiovisual, i servei de fotocòpies, impressions i enquadernacions.			
Descripció de l'actuació:			
Persones emprenedores i empreses de nova creació o consolidades.			
Ubicació:			
Centre d'Empreses Casa del Marquès Passeig de Bellresguard, 12 08320 El Masnou			
Telèfon:			
93 557 17 70			
Correu electrònic:			
casadelmarques@elmasnou.cat			
Web:			
http://www.casadelmarques.cat/			
Horari específic:			
L'accés als espais cedits és continuat. L'atenció general al públic es presta:			
Horari ordinari:			
• Matins: de dilluns a divendres, de 08.00 a 15.00 hores. • Tardes: de dilluns a dijous, de 15.00 a 20.00 hores (excepte vigílies de festius).			
Horari d'estiu:			
• Matins: de dilluns a divendres, de 08.00 a 14.00 hores.			
Requisits d'accés:			
Pot ser objecte d'allotjament qualsevol activitat econòmica, llevat de les que impliquin processos de fabricació directa de qualsevol tipus en el mateix Centre i de les de venda al detall, quan es realitzi de manera presencial.			
A més, en funció de la modalitat d'allotjament, cal complir els requisits determinats en cada cas al Reglament del Centre d'Empreses Casa del Marquès.			
Documents a aportar:			
Pla d'empresa que acrediti que es tracta d'un projecte viable, econòmicament, financerament i tècnicament.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Preu públic 10. Per la cessió d'ús d'espais i la prestació de serveis del Centre d'Empreses Casa del Marquès.			
Normativa específica:			
• Reglament del Centre d'Empreses Casa del Marquès, modificat pel Ple de l'Ajuntament del Masnou en sessió celebrada el 29/04/2020 i publicat al BOPB el 09/07/2020.			



43300.40 Sensibilització, difusió i promoció de la cultura emprendedora i l'activitat empresarial

Descripció de l'actuació:

Amb aquesta prestació, l'Ajuntament es marca els objectius de fomentar la cultura emprendedora com a font de creació d'ocupació i de riquesa, i d'ajudar a l'impuls i la consolidació del teixit empresarial local, amb especial atenció al comerç.

Inclou accions com:

- Campanyes divulgatives i programes de sensibilització i coneixement als centres educatius.
- Dinamització de la xarxa empresarial local, afavorint l'intercanvi i el coneixement mutu.
- Campanyes i altres activitats de promoció del comerç local.
- Convocatòries de subvencions i premis.

Descripció de l'actuació:

Públic en general o sectors específics segons les diferents accions: centres educatius, empreses, persones emprendedores.

Requisits d'accés:

Segons el tipus d'activitat pot ser necessària la inscripció prèvia.

Documents a aportar:

Cap en particular.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

43300.50 Prospecció empresarial

Descripció de l'actuació:

Sota la denominació comuna de **prospecció empresarial** i amb l'objectiu de promoure l'activitat econòmica al municipi, l'Ajuntament del Masnou realitza diverses accions per conèixer de primera mà les necessitats de les empreses locals, augmentar la seva visibilitat i contribuir al seu creixement. Les principals accions són:

- Manteniment d'un directori de l'activitat econòmica al Masnou, allotjat al web del Centre Local de Serveis a les Empreses (CLSE) 'Casa del Marquès'.
- Elaboració d'estudis de l'estructura empresarial del municipi, de les seves necessitats i expectatives, i de les possibilitats de desenvolupament futur.
- Realització de visites a les empreses locals, per apropar l'oferta de serveis del CSLE i detectar de forma directa necessitats i vies de suport i col·laboració.

Descripció de l'actuació:

Empreses del municipi, persones emprendedores i públic en general.

Requisits d'accés:

Ser una empresa o disposar d'un projecte empresarial ubicat al Masnou.

Documents a aportar:

Cap en particular.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

Són drets de les persones usuàries:

- Disposar de serveis accessibles.
- Ser atesos amb respecte i deferència i en els idiomes oficials de la comunitat autònoma.
- No ser discriminades de cap forma.
- Rebre l'orientació necessària sobre qualsevol de les prestacions.
- Poder presentar queixes o suggeriments sobre les prestacions.
- Tenir garantida la confidencialitat de les seves dades.
- Utilitzar les eines i recursos tecnològics i materials del servei, d'acord amb la seva disponibilitat.
- Conèixer la identitat de les persones que treballen al servei.

Són també drets els que es contenen en els reglaments i normes d'ús que puguin existir per cada prestació, que han de ser públics i accessibles.

Deures:

Són deures de les persones usuàries:

- Tractar respectuosament les persones que treballen al servei.
- Comportar-se amb civisme i tractar amb respecte la resta de persones usuàries.
- Utilitzar els equipaments i les seves instal·lacions amb respecte i de manera adequada, d'acord amb les normes i reglaments vigents.
- Aportar la documentació i les dades necessàries, de forma llegible, per a dur a terme les gestions i tràmits propis de cada prestació, segons els criteris que es defineixin.
- Proporcionar informació real i fiable.

Són també deures els que es contenen en els reglaments i normes d'ús que puguin existir per cada prestació, que han de ser públics i accessibles.

Canals de participació:

L'Ajuntament té un **Consell de Promoció Econòmica**, òrgan sectorial de participació ciutadana, amb caràcter informatiu, consultiu i assessor. Les seves competències, funcions i activitats es desenvolupen en l'àmbit del foment del desenvolupament socioeconòmic del territori, que té com a eixos principals la millora de l'ocupació, la consolidació del teixit empresarial, i la dinamització turística i comercial, així com totes aquelles iniciatives relacionades amb les entitats representatives dels sectors comercial, de restauració, empresarial i turístic.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	43300.30.001	Assolir un percentatge anual màxim de no ocupació dels despatxos destinats a allotjament empresarial a la Casa del Marquès.	15,00%
	43300.10.002	Garantir que les persones usuàries del servei d'informació i assessorament a empreses i persones emprenedores són ateses com a màxim 10 dies després de la sol·licitud d'assessorament a la cita prèvia.	100,00%
	43300.30.003	Garantir que totes les sol·licituds de cessió d'espais a la Casa del Marquès es responen en un termini màxim de 30 dies des de la seva recepció.	100,00%
	43300.30.006	Garantir que totes les incidències que succeeixen als serveis de la Casa del Marquès es responen en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció o detecció.	100,00%
Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	43300.40.001	Realitzar anualment un nombre mínim d'accions de sensibilització, difusió o promoció de la cultura emprenedora i l'activitat empresarial.	5



	43110.10.001	Cobrir la totalitat de les places (stands) destinades a expositors a les fires organitzades per l'Ajuntament.	1
	43300.10.211	Tenir un percentatge significatiu de les empreses domiciliades al municipi del Masnou com a usuàries dels serveis del CLSE.	10,00%
Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.	43300.20.002	Garantir que no es cancel·larà cap acció formativa del servei d'empresa i emprenedoria que s'hagi programat.	100,00%
Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	43300.20.001	Assolir un grau de satisfacció mínim de les persones participants a les accions formatives organitzades pel CLSE, segons les enquestes de satisfacció.	8,00
	43300.30.002	Assolir un grau de satisfacció mínim de les empreses allotjades al Centre d'Empreses 'Casa del Marquès', segons les enquestes de satisfacció.	8,00
	43110.21.002	No tenir cap queixa dels organitzadors d'esdeveniments firals al municipi en relació amb el suport rebut.	0,00
	43110.10.002	No tenir cap queixa dels expositors participants a fires organitzades per l'Ajuntament en relació amb el suport rebut.	0,00
	43300.10.312	Assolir almenys una nota de 8 sobre 10 en la valoració global del servei del CLSE a les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.	8,00

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

L'equip humà del servei té com a objectiu **satisfer plenament les persones usuàries i aconseguir la màxima eficàcia i eficiència** a cadascuna de les actuacions que desenvolupa, en un marc de **millora contínua**.

Per aconseguir aquesta fita, orienta la seva gestió a determinar i complir els processos necessaris per satisfer les necessitats de les persones usuàries i es **compromet a satisfer els requisits aplicables** i a millorar el servei de forma contínua, a partir del seguiment dels resultats i l'avaluació d'aquesta **carta de serveis**.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa municipal:

- Reglament del Centre d'Empreses Casa del Marquès, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 21/07/2016.
- Preu públic 10 per la cessió d'ús dels espais i la prestació dels serveis del centre d'empreses Casa del Marquès.



1. Identificació del servei

Denominació:

Servei d'habitatge

Descripció:

El servei d'habitatge és un servei gratuït de l'Ajuntament del Masnou que pretén fer efectiu el dret de les persones a l'habitatge digne.

Missió:

El servei d'habitatge de l'Ajuntament del Masnou té com objectiu fonamental dissenyar i dur a terme les polítiques d'habitatge a desenvolupar al municipi, tant des de la perspectiva de l'atenció a demandes puntuals i urgents, com pel que respecta a una planificació a llarg termini de les necessitats habitacionals de la ciutadania.

Persones destinatàries:

El servei d'habitatge es troba a la disposició de tota la ciutadania en general, per tal d'obtenir informació, assessorament i suport en la tramitació de diferents ajuts i prestacions relacionats amb l'habitatge.

Regidoria responsable:

404 - Habitatge

Departament responsable:

404 - Habitatge

2. Accés al servei

Ubicació:

Plaça de la Igualtat, 1
08320 El Masnou

Web:

<https://www.elmasnou.cat/temes/habitatge>

Telèfon:

93 5571800

Correu electrònic:

habitatge@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

L'atenció general al públic es fa des de l'**Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)**, l'horari de la qual és:

- De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.
- Dijous també de 16.00 a 19.00 hores (excepte en festiu o vigília de festiu, mes d'agost, Setmana Santa i Nadal).

Per a visita amb el personal tècnic, cal demanar cita prèvia a l'OAC, al telèfon 93 557 17 77.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
15210.41	Accés a l'habitatge protegit.
15210.42	Ajuts a famílies per al manteniment de l'habitatge.
15210.43	Sol·licitud i renovació dels ajuts de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per al pagament del lloguer
15210.44	Sol·licitud de les prestacions econòmiques d'especial urgència de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
15210.45	Borsa de mediació per al lloguer social del Masnou
15210.46	Servei d'informació i orientació en matèria d'habitatge
15210.47	Servei d'assessorament especialitzat en matèria d'habitatge
15220.41	Ajuts econòmics municipals per a promoure la rehabilitació d'habitatges i edificis d'ús residencial



Ajuntament del Masnou

Pg. Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou

Tel. 93 557 17 00
Fax 93 557 17 01
www.elmasnou.cat

15220.42	Subvencions per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
15220.43	Sol·licitud de la cèdula d'habitatibilitat o de duplicat de la mateixa.



15210.41

Accés a l'habitatge protegit.

Descripció de l'actuació:

Recepció i tramitació d'una part de les sol·licituds adreçades al Registre de sol·licitants d'habitatge protegit de la Generalitat de Catalunya, per a la inscripció, modificació de dades i renovació de la inscripció en el Registre.

Descripció de l'actuació:

Persones que cerquen un habitatge a preu assequible.

Requisits d'accés:

Estar empadronat al Masnou.

Documents a aportar:

Els que estableix la normativa en vigor que regula la inscripció en el **Registre de sol·licitants d'habitatge protegit** de la Generalitat de Catalunya.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Delegada	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

Normativa específica:

Decret 106/2009, de 19 de maig, pel qual es regulen el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Catalunya i els procediments d'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial.

Descripció de l'actuació:

Recepció i tramitació dels ajuts municipals destinats a facilitar el manteniment de l'habitatge habitual.

Aquests ajuts s'estructuren en tres línies:

Línia 1. Subvencions per al lloguer de l'habitatge habitual per a persones majors de 36 anys.

Ajuts destinats a subvencionar les despeses mensuals derivades del manteniment del lloguer de l'habitatge habitual, amb excepció dels endarreriments, la taxa d'escombraries, els pàrquings, els trasters, l'IBI, fiances, i les despeses de comunitat, sempre que es repercuteixi al llogater i se'n pugui determinar l'import per estar desglossat en el rebut mensual del lloguer.

Línia 2. Subvencions per al lloguer de l'habitatge per a joves entre 18 i 35 anys.

Ajuts destinats a subvencionar les despeses mensuals derivades del manteniment del lloguer de l'habitatge habitual, amb excepció dels endarreriments, la taxa d'escombraries, els pàrquings, els trasters, l'IBI, fiances, i les despeses de comunitat, sempre que se'n pugui determinar l'import.

Línia 3. Subvencions per al pagament de l'hipoteca de l'habitatge habitual.

Ajuts destinats a subvencionar les quotes hipotecàries mensuals derivades del manteniment de l'habitatge habitual.

Descripció de l'actuació:

Persones amb dificultats per accedir i mantenir l'habitatge habitual.

Requisits d'accés:

Estar empadronat al Masnou.

Documents a aportar:

Els que estableixin les bases reguladores aprovades pel Ple de l'Ajuntament.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

Normativa específica:

Bases específiques reguladores de les subvencions, aprovades pel Ple de l'Ajuntament en sessió de 16 de desembre de 2021, i les corresponents convocatòries.



15210.43 Sol·licitud i renovació dels ajuts de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per al pagament del lloguer

Descripció de l'actuació:			
Recepció i tramitació de les sol·licituds dels ajuts convocats per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per al pagament del lloguer.			
Descripció de l'actuació:			
Persones que tenen problemes per a pagar el lloguer del seu habitatge.			
Requisits d'accés:			
Estar empadronat al Masnou.			
Documents a aportar:			
Els que determina la resolució vigent que reguli aquests ajuts.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Delegada	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No
Normativa específica:			
Resolucions per les que s'aproven les bases reguladores i les convocatòries dels ajuts.			

15210.44 Sol·licitud de les prestacions econòmiques d'especial urgència de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

Descripció de l'actuació:			
Recepció, tramitació parcial i seguiment de les sol·licituds de les prestacions econòmiques d'especial urgència convocades per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.			
Descripció de l'actuació:			
Persones que tenen rebuts impagats del lloguer o de la hipoteca del seu habitatge o que hagin patit un procés de desnonament.			
Requisits d'accés:			
Estar empadronat al Masnou.			
Documents a aportar:			
Els que estableixi la resolució reguladora vigent d'aquestes prestacions.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Delegada	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No
Normativa específica:			
Resolucions per les que s'aproven les bases reguladores i les convocatòries dels ajuts.			



15210.45 Borsa de mediació per al lloguer social del Masnou

Descripció de l'actuació:			
Servei de mediació entre persones propietàries d'habitatges buits i possibles llogateres, que té com a objectiu incrementar el nombre d'habitatges de lloguer a preus assequibles i facilitar-ne l'accés a unitats de convivència. Inclou la inscripció tant de la propietat com de les persones llogateres a la Borsa de lloguer social.			
Descripció de l'actuació:			
Persones propietàries que volen llogar el seu habitatge a través d'aquest programa i persones llogaters que cerquen pis.			
Requisits d'accés:			
Estar empadronat al Masnou.			
Documents a aportar:			
Els que estableixi la normativa vigent que regula aquest programa.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

15210.46 Servei d'informació i orientació en matèria d'habitatge

Descripció de l'actuació:			
Informar, orientar i assessorar en matèria d'habitatge sobre qüestions bàsiques en matèria d'habitatge.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Estar empadronat al Masnou o disposar d'un habitatge ubicat al municipi.			
Documents a aportar:			
Segons la consulta que s'efectuï.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



15210.47 Servei d'assessorament especialitzat en matèria d'habitatge

Descripció de l'actuació:			
Informar, orientar i assessorar, de manera especialitzada, sobre situacions complexes en matèria d'habitatge.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Telèfon:			
93 557 17 77			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, de 09.00 a 13.00 hores. Cal concertar cita prèvia, trucant per telèfon.			
Requisits d'accés:			
Estar empadronat al Masnou o disposar d'un habitatge ubicat al municipi.			
Documents a aportar:			
Segons la consulta que s'efectuï.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, amb recursos externs.	No

15220.41 Ajuts econòmics municipals per a promoure la rehabilitació d'habitatges i edificis d'ús residencial

Descripció de l'actuació:			
Tramitació d'ajuts municipals per promoure la rehabilitació d'habitatges i d'edificis d'ús residencial.			
Existeixen quatre programes: Actuacions generals en edificis d'habitatges, tant plurifamiliars com unifamiliars. Interior d'habitatges. Suport a famílies. Informes tècnics.			
Descripció de l'actuació:			
Comunitats de propietaris i propietàries, persones propietàries d'habitatges i persones llogateres amb el consentiment de la propietat de l'immoble.			
Requisits d'accés:			
Segons estableix la normativa en vigor que regula l'atorgament d'aquests ajuts.			
Documents a aportar:			
Els que estableix la normativa en vigor que regula l'atorgament d'aquests ajuts.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No
Normativa específica:			
Bases específiques reguladores de la concessió d'ajuts econòmics municipals per promoure la rehabilitació d'habitatges i edificis d'ús residencial al municipi del Masnou, a atorgar pel procediment de concurrència competitiva, aprovades pel Ple de l'Ajuntament en data 21/09/2017.			



15220.42 Subvencions per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

Descripció de l'actuació:			
Recepció, tramitació i assessorament tècnic de subvencions a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial promoguts per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.			
Descripció de l'actuació:			
Comunitats de propietaris i propietàries, persones propietàries d'habitatges i persones llogateres amb el consentiment de la propietat de l'immoble.			
Requisits d'accés:			
Els que estableix la normativa en vigor que regula l'atorgament d'aquests ajuts.			
Documents a aportar:			
Els que estableix la normativa en vigor que regula l'atorgament d'aquests ajuts.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Delegada	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No
Normativa específica:			
Resolucions per les que s'aproven les bases reguladores i les convocatòries dels ajuts.			

15220.43 Sol·licitud de la cèdula d'habilitat o de duplicat de la mateixa.

Descripció de l'actuació:			
Recepció i tramitació de cèdules d'habilitat (de primera i segona ocupació). També es faciliten duplicats de cèdules d'habilitat ja existents.			
Descripció de l'actuació:			
Persones propietàries de l'habitatge, administradores o representants autoritzats.			
Requisits d'accés:			
- Per a la sol·licitud de cèdula d'habilitat: que l'habitatge es trobi ubicat al municipi del Masnou. - Per a duplicats de cèdula d'habilitat: que ho sol·liciti una persona habilitada.			
Documents a aportar:			
Segons s'estableix a la normativa reguladora vigent.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció dels seus drets i interessos i en el compliment dels seus deures i obligacions.
- Rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- Presentar queixes i suggeriments relatives al servei.
- Tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- No aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- Conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades i que demostrin un interès legítim.

Deures:

- Complir la normativa reguladora de les prestacions del servei.
- Utilitzar el servei de manera correcta i responsable.
- Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació del servei.
- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- 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.

Canals de participació:

El servei d'habitatge posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de **queixes i suggeriments** i la realització d'**enquestes de satisfacció** per valorar l'atenció rebuda.

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament del Masnou o traslladades a l'Agència de l'Habitatge, cas que la resolució sigui de la seva competència.

La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta o trasllat a l'Agència de l'Habitatge en un termini màxim de 30 dies hàbils.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.	15210.00.003	Difondre la totalitat de les actuacions del servei d'habitatge als mitjans de comunicació de l'Ajuntament.	100,00%
Actuar amb rapidesa i agilitat.	15210.00.001	Traslladar a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya la documentació lliurada per totes les persones interessades en un termini màxim de 15 dies.	100,00%
Augmentar la capacitat de resposta.	15210.00.002	No rebre cap queixa per la concertació de cites prèvies al servei d'Habitatge.	0
Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.	15210.42.001	Resoldre totes les sol·licituds d'ajuts municipals en el termini màxim establert a les bases o a les convocatòries.	100,00%



6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestionarà fent el seguiment del que s'estableix en aquesta **carta de serveis** i, en particular, dels grau de compliment dels compromisos i d'assoliment dels objectius.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origenen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- Reial decret 233/2013, de 5 d'abril, pel qual es regula el Pla estatal de foment del lloguer d'habitatges, la rehabilitació edificatòria, i la regeneració i renovació urbanes, 2013-2016.
- Reial decret 637/2016, de 9 de desembre, pel qual es prorroga el Reial Decret 233/2013, de 5 de abril.
- Llei 12/2023, de 24 de maig, pel dret a l'habitatge.

Normativa autonòmica:

- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Llei 13/2009, del 22 de juliol, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.
- Decret 106/2009, de 19 de maig, pel qual es regulen el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Catalunya i els procediments d'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial.

Normativa municipal:

- Bases específiques reguladores de les subvencions, aprovades pel Ple de l'Ajuntament en sessió de 16 de desembre de 2021, i les corresponents convocatòries.
- Bases específiques reguladores de la concessió d'ajuts econòmics municipals per promoure la rehabilitació d'habitatges i edificis d'ús residencial al municipi del Masnou, a atorgar pel procediment de concurrència competitiva, aprovades pel Ple de l'Ajuntament en data 21 de setembre de 2017, i les corresponents convocatòries.



1. Identificació del servei

Denominació:

Informació i promoció turística

Descripció:

El servei d'informació i promoció turística de l'Ajuntament del Masnou ofereix orientació i suport global a les persones usuàries turístiques per la seva estada i els facilita informació i prestacions sobre l'allotjament, el transport, els serveis, els espectacles i altres activitats relacionades amb la cultura i el lleure.

Així mateix, informa la ciutadania sobre activitats i recursos del municipi i sobre altres destinacions del territori.

El servei té un paper essencial en la promoció i projecció turística del municipi en tots els seus vessants: art, cultura, patrimoni, gastronomia, comerç, esport, etc.

Les funcions del servei són:

- Informar sobre l'oferta turística del Masnou relativa restauració i allotjaments; transports, recursos naturals, culturals i patrimonials; esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials; i altres serveis turístics.
- Assessorar personalment les persones usuàries sobre l'oferta de turisme cultural, actiu, gastronòmic, familiar, accessible, etc., d'acord amb la seva disponibilitat de temps, preferències i necessitats, així com també sobre els serveis públics bàsics del seu interès (sanitat, seguretat i serveis consulars).
- Lliurar publicacions d'interès turístic, facilitant material gràfic disponible sobre l'oferta turística sol·licitada: plànols, horaris, punts d'interès, rutes, etc.
- Informar i assessorar sobre els drets de la persona usuària de serveis turístics, facilitar el contacte de l'OMIC del Masnou i el full oficial de reclamació de l'Agència Catalana de Consum.
- Comunicar les altes, baixes i modificacions dels habitatges d'ús turístic a la Generalitat de Catalunya.
- Promocionar l'oferta turística del municipi mitjançant la distribució de material turístic, el subministrament d'informació, etc.
- Tramitar les autoritzacions de rodatges i sessions fotogràfiques a la via pública, coordinant les actuacions amb altres serveis municipals i la Maresme Film Commission.
- Supervisar el compte oficial d'Instagram de l'Ajuntament @elmasnou_turisme.

Missió:

La **missió** del servei d'informació i promoció turística de l'Ajuntament del Masnou és oferir un servei d'orientació integral a les persones usuàries de serveis turístics, gestionant i difonent la informació sobre els recursos propis del municipi.

Persones destinatàries:

Ciutadania en general; persones visitants (que no pernocten al Masnou) i turistes (que sí pernocten al municipi).

Sector turístic del Masnou: empreses turístiques d'allotjament, agents de viatge i establiments i activitats d'interès turístic (restauració, activitats esportives i culturals, instal·lacions destinades a aquest objecte, empreses de serveis relacionats amb congressos, convencions i incentius, etc.).



Regidoria responsable:	Departament responsable:
208 - Turisme i promoció del municipi	220 - Promoció econòmica

2. Accés al servei

Ubicació:

Edifici Centre
Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A
08320 El Masnou

Web:

<https://www.elmasnou.cat/temes/276-turisme>

Telèfon:

93 5571830

Correu electrònic:

turisme@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres de 9 a 14h.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
43200.11	Informació i atenció turística.
43200.31	Promoció turística del municipi.
43200.32	Col·laboració amb agents turístics del territori.
43200.61	Comunicació d'altres, baixes i modificacions dels HUT a la Generalitat.
43200.62	Tramitació d'autoritzacions per rodatges o sessions fotogràfiques a la via pública.



43200.11

Informació i atenció turística.

Descripció de l'actuació:

Informació sobre els recursos turístics del municipi, mitjançant una atenció personalitzada a la ciutadania en general i en particular a les persones visitants i turistes que visiten el Masnou.

A l'**Oficina de Turisme** es rep i atén personalment les persones, tant presencialment com telefònicament, telemàtica o per correu postal. Específicament, es facilita informació d'utilitat relativa als serveis d'interès (seguretat ciutadana, mobilitat, establiments turístics, activitats d'interès turístic, recursos naturals, culturals i patrimonials, esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials), així com sobre qualsevol altre producte o servei que pugui suposar un atractiu turístic.

Aquesta informació s'ofereix en quatre idiomes: català, castellà, anglès i francès.

A més, es fa la gestió de les reserves a les activitats de promoció del turisme i del patrimoni cultural local que organitza el propi Ajuntament.

Descripció de l'actuació:

Ciutadania en general, persones visitants (que no pernocten al municipi) i turistes (que sí pernocten al Masnou).

Ubicació:

Oficina de Turisme del Masnou

Pg. de Prat de la Riba, 16
08320 El Masnou

Telèfon:

93 5571834

Correu electrònic:

turisme@elmasnou.cat

Horari específic:

De Setmana Santa a octubre

De dimecres a divendres, de 16 a 20 h

Dissabtes, de 10 a 14 h i de 16 a 20 h

Diumenges i festius, de 10 a 14 h

De novembre a Setmana Santa

Dijous i divendres, de 16 a 20 h

Dissabtes, de 10 a 14 h i de 16 a 20 h

Diumenges i festius, de 10 a 14 h

Juliol i agost

De dimarts a dijous, de 17 a 21 h

Divendres i dissabtes, de 10 a 14 h i de 17 a 21 h

Diumenges, de 10 a 14 h

Tancament anual: 1 i 6 de gener, 1 de maig i 24, 25, 26 i 31 de desembre

Requisits d'accés:

Cap.

Documents a aportar:

Cap.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, amb recursos externs.	No



43200.31 Promoció turística del municipi

Descripció de l'actuació:			
Des del servei d'informació i promoció turística es fa difusió dels recursos i les activitats d'interès turístic que tenen lloc a la vila, per mitjà del lloc web municipal i de l'edició i distribució de publicacions (en paper o suport digital) dins del mateix municipi i a través d'altres organismes i institucions per què en facin difusió. Així mateix, es creen nous productes turístics de qualitat, com itineraris o degustacions de productes locals, adreçats a les persones visitants. Per altra banda, s'assessora les empreses i els professionals sobre l'activitat turística en la destinació. Complementàriament, es col·labora amb altres àmbits de l'Ajuntament, per exemple, proporcionant imatges de qualitat fotogràfica amb motius turístics, i es supervisa la programació i continguts del compte oficial d'Instagram de l'Ajuntament @elmasnou_turisme, que és un dels principals canals de promoció del municipi. En el cas d'Instagram, els continguts (imatges, vídeos, concursos, informacions diverses) són elaborats de forma exclusiva i per a afegir valor al perfil. També es comparteixen fotografies d'altres persones usuàries per contribuir a difondre una imatge atractiva del municipi i incitar a la visita de la nostra destinació i a compartir-ne l'experiència.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general, persones visitants (que no pernocten al municipi) i turistes (que sí pernocten al Masnou). Sector turístic del municipi: allotjaments turístics, agents de viatge i establiments i activitats d'interès turístic (restauració, activitats esportives i culturals, instal·lacions destinades a aquest objecte, empreses de serveis relacionats amb congressos, convencions i incentius, etc.). Persones usuàries de la xarxa social Instagram.			
Ubicació:			
Museu Municipal de Nàutica del Masnou Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A 08320 El Masnou			
Telèfon:			
93 5571830			
Correu electrònic:			
museu@elmasnou.cat			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.			
Requisits d'accés:			
Per a la ciutadania en general, cap			
Per al sector empresarial, tenir una activitat domiciliada al Masnou.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No



43200.32 Col·laboració amb agents turístics del territori.

Descripció de l'actuació:			
Des del servei d'informació i promoció turística es col·labora amb agents turístics del territori per a la promoció del municipi, preferentment amb el Consorci de Promoció Turística Costa del Maresme, el Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella, l'Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona i l'Agència Catalana de Turisme.			
A tal efecte, es proporciona als diferents ens informació relativa a les activitats d'interès turístic que es duen a terme al Masnou, es participa en campanyes conjuntes de promoció, com per exemple fires, i es col·labora en la planificació turística del territori, en la implantació de noves infraestructures o en l'estructuració de nous productes turístics.			
Descripció de l'actuació:			
Consortis de turisme, associacions empresarials i altres ens locals.			
Ubicació:			
Museu Municipal de Nàutica del Masnou			
Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A			
08320 El Masnou			
Telèfon:			
93 5571830			
Correu electrònic:			
museu@elmasnou.cat			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No



43200.61 Comunicació d'altres, baixes i modificacions dels HUT a la Generalitat.

Descripció de l'actuació:			
Tramesa a la Generalitat de Catalunya de les altes, baixes i modificacions de dades dels habitatges d'ús turístic (HUT) situats al Masnou, a través de l'extranet de les administracions públiques catalanes (plataforma EACAT), per tal que aquests habitatges s'inscriguin en el Registre de Turisme de Catalunya.			
També s'informa i s'assessora sobre el tràmit d'inscripció en aquest registre.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona, ciutadans i personal de l'Ajuntament del Masnou.			
Ubicació:			
Museu Municipal de Nàutica del Masnou Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A 08320 El Masnou			
Telèfon:			
93 5571830			
Correu electrònic:			
museu@elmasnou.cat			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.			
Requisits d'accés:			
Haver fet la comunicació prèvia d'inici d'activitats d'habitatge d'ús turístic.			
Documents a aportar:			
Comunicació prèvia d'inici d'activitats d'habitatge d'ús turístic.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
• Taxa per llicències, comunicacions prèvies, declaracions responsables i controls posteriors a l'inici de les activitats.			



43200.62 Tramitació d'autoritzacions per rodatges o sessions fotogràfiques a la via pública.

Descripció de l'actuació:			
Autorització de l'ocupació de la via pública per la realització de rodatges o sessions fotogràfiques. El servei s'encarrega de la tramitació de l'expedient i de l'aplicació de la taxa per l'ocupació de la via pública per a rodatges, filmacions i sessions fotogràfiques, coordinant les actuacions amb altres serveis municipals implicats. Pel que fa als equipaments municipals que compten amb un preu públic, són els departaments corresponents els encarregats d'autoritzar el rodatge, aplicant el preu públic corresponent. També es col·labora amb la Maresme Film Commission, com a ens intermediari amb el sector audiovisual, en l'assessorament de la recerca de localitzacions i la facilitació dels serveis necessaris durant la filmació o rodatge al lloc.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona, Maresme Film Commission i sector audiovisual			
Ubicació:			
Museu Municipal de Nàutica del Masnou Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A 08320 El Masnou			
Telèfon:			
93 557 18 30			
Correu electrònic:			
museu@elmasnou.cat			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Taxa per parades, barraques, casetes de venda, espectacles o atraccions situats en terrenys d'ús públic i indústries del carrer i ambulants i enregistrament de productes audiovisuals.			



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

Les persones usuàries del servei tenen dret a:

- Ser atesos amb celeritat i eficàcia.
- Ser tractats de manera respectuosa.
- Formular queixes i suggeriments sobre el servei i obtenir-ne una resposta en els terminis establerts.
- Garantir la protecció de les dades personals lliurades.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que aquest posa a l'abast de tothom.

Deures:

Les persones usuàries del servei tenen el deure de:

- Respectar el personal adscrit al servei.
- Respectar-ne la resta de persones usuàries.
- Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin per al servei.
- Respectar els horaris del servei.
- Mantenir l'ordre dels materials i publicacions que hi ha a les dependències del servei.
- Satisfer les taxes pel servei demanat, quan correspongui: rodatge, sessió fotogràfica, activitats, comunicació prèvia d'un habitatge d'ús turístic, etc.

Canals de participació:

El servei posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la realització d'enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.



5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	43200.00.001	Respondre les consultes senzilles que arriben per correu electrònic en un termini no superior a 48 hores, des de l'hora de recepció.	100,00%
	43200.00.002	Respondre les consultes més complexes que arriben per correu electrònic en un termini màxim de 5 dies, des de l'hora de recepció.	100,00%
Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	43200.11.005	Obtenir una valoració de 4 sobre 5 o superior pel que fa a la utilitat de la informació rebuda i el coneixement de la destinació per part del personal del servei.	4,00
Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.	43200.11.006	No rebre cap queixa per mala atenció en els idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme (català, castellà, anglès i francès).	0
	43200.00.008	Aplicar la totalitat dels compromisos que estableix la distinció al Compromís per a la Sostenibilitat BIOSPHERE.	1
Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.	43200.11.003	No rebre cap queixa pel tractament rebut pel personal del servei.	0
Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	43200.11.004	Obtenir una valoració de 4 sobre 5 o superior pel que fa al grau de satisfacció promig de les persones ateses en relació al tracte rebut.	4,00
	43200.11.007	Que el 90% de les persones que omplen les enquestes recomanin les activitats.	90,00%

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

A més, el servei aplica des de l'any 2017 la metodologia del compromís per a la sostenibilitat BIOSPHERE, per garantir-ne la qualitat i sostenibilitat. L'adhesió a BIOSPHERE implica assumir els principis de gestió sostenible, desenvolupament econòmic i social, conservació i millora del patrimoni cultural, conservació ambiental, qualitat i seguretat i implicació de la persona visitant.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei



Normativa autonòmica:

- Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.
- Manual bàsic de retolació exterior de les Oficines de Turisme de Catalunya.
- Distintius oficines de turisme de Catalunya.
- Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica.
- Llei 5/2017, del 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic i de creació i regulació dels impostos sobre grans establiments comercials, sobre estades en establiments turístics, sobre elements radiotòxics, sobre begudes ensucrades envasades i sobre emissions de diòxid de carboni (a partir del Títol I, Capítol VI, articles 22 al 50).
- Decret 141/2017, de 19 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de l'Impost sobre les estades en establiments turístics.
- Ordre VEH/216/2017, de 22 de setembre, per la qual s'aproven els models d'autoliquidació 920, 940 i 950 de l'Impost sobre les estades en establiments turístics.
- Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya.

Normativa municipal:

- Ordenança fiscal reguladora de la Taxa per parades, barraques, casetes de venda, espectacles o atraccions situats en terrenys d'ús públic i indústries del carrer i ambulants i enregistrament de productes audiovisuals.
- Ordenances fiscals. Taxa per llicències, comunicacions prèvies, declaracions responsables i controls posteriors a l'inici de les activitats.
- Ordenances fiscals. Preu públic 6. Per activitats culturals per a la promoció del municipi.
- Pla de desenvolupament turístic del Masnou, aprovat pel Ple el 20 de juliol de 2017.
- Ordenança reguladora dels habitatges d'ús turístic del Masnou, aprovada pel Ple en sessió de 16 de juliol de 2020. Publicació oficial al BOPB de data 2 d'octubre de 2020.
- Comunicació d'inici d'activitat d'habitatge d'ús turístic.



1. Identificació del servei

Denominació:

Mercats municipals

Descripció:

Els mercats municipals del Masnou, sedentari i setmanal, són els dos referents clàssics del comerç de proximitat a la vila.

En ells, masnovins, masnovines i visitants, poden trobar una àmplia varietat de productes, especialment una oferta alimentària fresca d'altíssima qualitat.

Missió:

Complementar l'oferta comercial local amb productes de proximitat i de qualitat, especialment pel que fa a establiments d'alimentació fresca de gran qualitat.

Persones destinatàries:

Veïns i veïnes del Masnou, persones visitants, i paradistes.

Regidoria responsable:

201 - Promoció econòmica i turisme

Departament responsable:

220 - Promoció econòmica

2. Accés al servei

Ubicació:

Oficines municipals: **Edifici Centre**

Carrer d'Itàlia, 50. Planta baixa
08320 El Masnou

Web:

<https://www.elmasnou.cat/temes/promocio-economica-i-empresa>

Telèfon:

93 557 17 60

Correu electrònic:

comerc@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

Oficines municipals:

Horari general:

- Matins: de dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
- Tardes: dijous de 16.00 a 19.00 hores (excepte vigílies de festius).

Horari d'estiu (del 15 de juliol al 15 de setembre):

- Matins: De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

Es recomana demanar cita prèvia.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
43120.11	Mercat municipal sedentari
43120.21	Mercat municipal no sedentari
43120.11	Mercat municipal sedentari



Descripció de l'actuació:			
El Mercat Municipal del Masnou es va inaugurar el febrer de 1995 i ofereix proximitat, qualitat, varietat i confiança. Ubicat al centre de la vila, compta també amb un aparcament amb més de noranta places que ofereix una hora d'estada gratuïta si es realitzen compres al Mercat. El Mercat consta de dos espais diferenciats: d'una banda, el vestíbul (400 m2), que té sis locals comercials amb una oferta de restauració i un supermercat; de l'altra, el mercat pròpiament dit (més de 500 m2) amb diferents parades que ofereixen una gran diversitat de productes frescos d'alimentació.			
Descripció de l'actuació:			
Veïns i veïnes del Masnou i persones visitants.			
Ubicació:			
Edifici Centre Carrer d'Itàlia, 50. Planta baixa 08320 El Masnou			
Horari específic:			
Mercat: • Dilluns, dimecres, dijous i dissabte, de 07.30 a 14.00 hores. • Dijous i divendres, de 07.30 a 20.00 hores. Locals comercials del vestíbul: • De dilluns a dissabte, de 07.30 a 14.00 i de 17.00 a 20.30 hores. • Diumenge, de 07.30 a 14.00 hores.			
Requisits d'accés:			
Cap en particular.			
Documents a aportar:			
Cap en particular.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Indirecta.	No
Normativa específica:			
• Reglament del Mercat Municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament del Masnou en sessió celebrada el 15 de desembre de 1994.			



43120.21

Mercat municipal no sedentari

Descripció de l'actuació:

El mercat setmanal del Masnou és un complement important de l'oferta comercial de la vila, ja que agrupa més de quaranta parades amb productes diversos: alimentació, roba, parament de la llar, calçat, articles de pell, cosmètica, artesanía, joieria i d'altres.

La tradició del mercat setmanal al Masnou és molt antiga i ja l'any 1930 es té constància que cada dimarts es col·locaven parades al Camí Ral, en un indret que, posteriorment, donaria lloc a la plaça del Mercat Vell.

Descripció de l'actuació:

Veïns i veïnes del Masnou i persones visitants.

Ubicació:

Carrers pròxims a la plaça d'Espanya: passeig de Roman Fabra, carrer de Josep Pujadas Truch i avinguda de Pau Casals.

Horari específic:

Dimarts, de 08.30 a 14.00 hores.

Requisits d'accés:

Cap en particular.

Documents a aportar:

Cap en particular.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Indirecta.	No

Normativa específica:

- Ordenança reguladora de la venda no sedentària al mercat setmanal del Masnou, aprovada pel Ple de l'Ajuntament en sessió celebrada el 21 de juliol de 2016.



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

Són drets de les persones usuàries:

- Disposar de serveis accessibles.
- Ser atesos amb respecte i deferència i en els idiomes oficials de la comunitat autònoma.
- No ser discriminades de cap forma.
- Rebre l'orientació necessària sobre qualsevol de les prestacions.
- Poder presentar queixes o suggeriments sobre les prestacions.
- Tenir garantida la confidencialitat de les seves dades.
- Utilitzar les eines i recursos tecnològics i materials del servei, d'acord amb la seva disponibilitat.
- Conèixer la identitat de les persones que treballen al servei.

Són també drets els que es contenen en els reglaments i normes d'ús que puguin existir per cada prestació, que han de ser públics i accessibles.

Deures:

Són deures de les persones usuàries:

- Tractar respectuosament les persones que treballen al servei.
- Comportar-se amb civisme i tractar amb respecte la resta de persones usuàries.
- Utilitzar els equipaments i les seves instal·lacions amb respecte i de manera adequada, d'acord amb les normes i reglaments vigents.
- Aportar la documentació i les dades necessàries, de forma llegible, per a dur a terme les gestions i tràmits propis de cada prestació, segons els criteris que es defineixin.
- Proporcionar informació real i fiable.

Són també deures els que es contenen en els reglaments i normes d'ús que puguin existir per cada prestació, que han de ser públics i accessibles.

Canals de participació:

L'Ajuntament té un **Consell de Promoció Econòmica**, òrgan sectorial de participació ciutadana, amb caràcter informatiu, consultiu i assessor. Les seves competències, funcions i activitats es desenvolupen en l'àmbit del foment del desenvolupament socioeconòmic del territori, que té com a eixos principals la millora de l'ocupació, la consolidació del teixit empresarial, i la dinamització turística i comercial, així com totes aquelles iniciatives relacionades amb les entitats representatives dels sectors comercial, de restauració, empresarial i turístic.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.	43120.11.001	No superar el 10% de parades disponibles però tancades al mercat municipal sedentari.	10,00%
	43120.21.002	No superar el 10% de parades disponibles però desocupades al mercat municipal no sedentari o setmanal.	10,00%
Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	43120.11.003	No rebre més de 5 queixes anuals sobre el funcionament del mercat municipal sedentari.	5
	43120.21.004	No rebre més de 5 queixes anuals sobre el funcionament del mercat municipal no sedentari o setmanal.	5



6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

L'equip humà del servei té com a objectiu **satisfer plenament les persones usuàries i aconseguir la màxima eficàcia i eficiència** a cadascuna de les actuacions que desenvolupa, en un marc de **millora contínua**.

Per aconseguir aquesta fita, orienta la seva gestió a determinar i complir els processos necessaris per satisfer les necessitats de les persones usuàries i es **compromet a satisfer els requisits aplicables** i a millorar el servei de forma contínua, a partir del seguiment dels resultats i l'avaluació d'aquesta **carta de serveis**.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.



1. Identificació del servei

Denominació:

Oficina d'Atenció Ciutadana

Descripció:

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) està integrada per un equip de professionals polivalents formades en atenció al públic, que treballen per oferir un servei de qualitat, fer les gestions municipals més clares, ràpides i àgils i també resoldre, orientar i canalitzar les demandes ciutadanes.

L'OAC proporciona la màxima informació possible i facilita la tramitació a la ciutadania dels assumptes administratius d'àmbit municipal i d'altres administracions, sota els criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en atenció a les persones.

Missió:

L'Oficina d'Atenció Ciutadana té com a missió oferir una gestió completa dels tràmits més habituals dels ciutadans, un servei més ràpid, senzill i eficaç i una atenció centralitzada per evitar desplaçaments innecessaris, i simplificar i agilitzar les tramitacions administratives dels ciutadans i la relació entre els ciutadans i l'Ajuntament.

Persones destinatàries:

Ciutadania en general i qualsevol àmbit organitzatiu del propi Ajuntament del Masnou.

Regidoria responsable:

204 - Modernització i atenció ciutadana

Departament responsable:

204 - Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

2. Accés al servei

Ubicació:

Plaça de la Igualtat, 1
08320 El Masnou

Web:

<https://www.elmasnou.cat/temes/atencio-ciutadana>

Telèfon:

93 5571777

Correu electrònic:

oac@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores.
Dijous, de 16.00 a 19.00 hores (tancat quan s'escaigui en festiu o vigília de festiu).

Horari d'estiu (de l'1 al 31 d'agost), Setmana Santa i Nadal (dues setmanes), de dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
92500.11	Informació a la ciutadania
92500.21	Gestió de suggeriments, queixes o propostes de la ciutadania.
92500.31	Realització de tràmits administratius.



92500.11

Informació a la ciutadania

Descripció de l'actuació:			
Informació a la ciutadania, mitjançant una atenció personalitzada, pels canals presencial, telefònic i telemàtic sobre els serveis i actuacions de l'Ajuntament i altres administracions, i sobre serveis i esdeveniments importants del municipi.			
Requisits d'accés:			
Cap en particular.			
Documents a aportar:			
Cap en particular.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

92500.21

Gestió de suggeriments, queixes o propostes de la ciutadania.

Descripció de l'actuació:			
Rebre i tramitar els suggeriments, les queixes o les propostes que els ciutadans i les ciutadanes poden presentar davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament del Masnou per a la millora de la qualitat que estiguin relacionades amb serveis, actuacions o decisions d'àmbit municipal.			
Requisits d'accés:			
Cap en particular.			
Documents a aportar:			
Instància genèrica i la documentació necessària relacionada amb el suggeriment, queixa o proposta.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

92500.31

Realització de tràmits administratius.

Descripció de l'actuació:			
Resoldre de manera immediata tràmits específics i iniciar l'expedient dels que gestionen altres departaments, sota criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció a les persones.			
Requisits d'accés:			
Els corresponents a cada tràmit concret.			
Documents a aportar:			
Els corresponents a cada tràmit concret.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:



- A triar, entre les llengües oficials de la Comunitat Autònoma, aquella en la que voleu ser atesos.
- A ser atès de manera correcta i en igualtat de condicions, sense cap tipus de discriminació per raó de sexe, llengua, raça, religió, condició social, nacionalitat, origen o opinió.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics per relacionar-vos amb l'Ajuntament.
- A obtenir informació i orientació sobre els procediments que vulgueu iniciar.
- A conèixer l'estat de tramitació dels expedients en els quals sigui part i ser informat dels drets que l'assisteix en els diferents procediments.
- A conèixer la identitat de les autoritats i el personal al servei de l'Administració municipal sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments administratius en què tingui la condició d'interessat/da.
- Dret a no aportar documents que hageu aportat anteriorment en qualsevol Administració.
- A formular queixes, suggeriments i propostes en relació amb el funcionament de l'Oficina d'Atenció Ciutadana o de qualsevol altre servei municipal.

Deures:

- Tractar amb educació i consideració al personal municipal i la resta de persones usuàries del servei
- Ser curosos amb les instal·lacions i el mobiliari.
- Respectar l'ordre, els horaris i els criteris de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.
- Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
- Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del servei o a la realització del tràmit.

Canals de participació:

L'Oficina d'Atenció Ciutadana posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la realització d'enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	92500.00.001	No superar els 10 minuts, llevat de situacions excepcionals, i un temps mitjà de 5 minuts.	100,00%
	92500.00.002	Atendre amb un temps mitjà inferior a 10 minuts, llevat de situacions excepcionals.	10,00
	92500.00.005	No superar un temps mitjà d'espera de 5 minuts.	5,00
	92500.00.006	No superar un màxim de temps d'espera, en minuts, per ser atès telefònicament a l'OAC.	6,00
Augmentar la capacitat de resposta.	92500.00.008	Incrementar el nombre general de tràmits telemàtics realitzats anualment per l'OAC.	3,00%
Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.	92500.00.007	No superar un màxim de trucades no ateses (perdues) per no disponibilitat de personal operador a l'OAC.	1.000
Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.	92500.00.004	Garantir la publicació de la memòria del servei dins dels primers sis mesos següents a l'acabament de l'exercici.	1
Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	92500.00.003	Garantir que no hi hagi més de 3 queixes anuals sobre el servei.	3

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:



La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació i els resultats obtinguts en relació amb aquesta carta de serveis.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En el cas que es detecti alguna desviació en el compliment dels compromisos, l'Oficina d'atenció ciutadana donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les accions necessàries per resoldre-ho el més ràpid possible per tal que les persones usuàries no es vegin afectades.
El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- Real Decret 208/1996, de 9 de febrer, on es regulen els Serveis d'informació administrativa i d'atenció al ciutadà, BOE del 4 de març.
- Legislació en matèria de procediment administratiu de les administracions públiques.
- Legislació i normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Resolució de 30 de gener de 2015, de l'Institut Nacional de Estadística sobre instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del padró municipal.

Normativa autonòmica:

- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Normativa municipal:

- Reglament orgànic municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 18/02/2016.



1. Identificació del servei

Denominació:

Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC).

Descripció:

L'Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC) és un servei gratuït de l'Ajuntament del Masnou per ajudar les persones consumidores i usuàries a defensar els seus drets per mitjà de la informació prèvia, l'assessorament i la recepció de reclamacions en matèria de consum.

Missió:

Donar a conèixer, protegir i defensar els drets de les persones consumidores i usuàries de béns i serveis. Mitjançant l'educació i formació de la ciutadania, el control de les empreses i establiments, l'assessorament i tràmit dels expedients derivats de conflictes de consum i el foment de la mediació i l'arbitratge. Són valors de l'OMIC la voluntat de servei, la professionalitat, la millora contínua, el treball transversal i l'eficiència.

La visió és ser reconeguts per la ciutadania i les institucions com a referent de servei útil i eficaç en la protecció de les persones consumidores i usuàries.

Persones destinatàries:

L'OMIC de Masnou és a la disposició de la ciutadania del municipi que vulgui presentar una denúncia, queixa o reclamació en relació a conflictes sorgits en la compra de productes o en la prestació de serveis o sol·licitar informació, orientació i assessorament sobre llurs drets i deures en matèria de consum i les formes d'exercir-los.

També pot donar suport a qualsevol persona que tingui un problema amb un servei o un comerç ubicat al municipi després de mantenir una relació de consum amb aquest establiment.

Regidoria responsable:

314 - Salut pública i consum

Departament responsable:

331 - Consum

2. Accés al servei

Ubicació:

Plaça de la Igualtat, 1
08320 El Masnou

Web:

<https://elmasnou.cat/temes/consum>

Telèfon:

93 5571800

Correu electrònic:

omic@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores.

Segon i quart dijous de cada mes, de 16.00 a 19.00 hores.

Per concertar visita a l'OMIC: es pot fer presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, al telèfon 935571777, o telemàticament al gestor de cita prèvia del web municipal.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
49300.11	Recepció i tramitació de queixes, reclamacions i denúncies.
49300.12	Informació, orientació i assessorament a persones consumidores.
49300.13	Gestió de reclamacions per mitjà de la resolució extrajudicial dels conflictes.
49300.14	Foment de l'arbitratge en matèria de consum.
49300.21	Sensibilització i educació a les persones consumidores.
49300.22	Elaboració de material divulgatiu i difusió d'organitzacions.



49300.11 Recepció i tramitació de queixes, reclamacions i denúncies.

Descripció de l'actuació:			
Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores domiciliades al Masnou o les referents a establiments radicats al municipi. En el cas que correspongui, es deriven les denúncies a l'Agència Catalana del Consum, per tal que aquest organisme, si ho creu convenient pugui realitzar les tasques d'inspecció i iniciar procediments sancionadors en matèria de consum.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

49300.12 Informació, orientació i assessorament a persones consumidores.

Descripció de l'actuació:			
Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los mitjançant una atenció personalitzada.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

49300.13 Gestió de reclamacions per mitjà de la resolució extrajudicial dels conflictes.

Descripció de l'actuació:			
Gestionar les reclamacions en matèria de consum per mitjà de la resolució extrajudicial dels conflictes. La resolució extrajudicial dels conflictes derivats d'una relació de consum es canalitza principalment per la mediació i l'arbitratge de consum. Des de l'Oficina Municipal d'Informació de Consum del Masnou es presta el servei de mediació en matèria de consum, i en cas d'optar pel sistema d'arbitratge, l'OMIC col·labora amb la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, derivant la reclamació al Consell Comarcal del Maresme.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No



49300.14 Foment de l'arbitratge en matèria de consum.

Descripció de l'actuació:

Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

49300.21 Sensibilització i educació a les persones consumidores.

Descripció de l'actuació:

Sensibilitzar i educar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, mitjançant projectes, activitats i campanyes informatives de caire divulgatiu.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, amb recursos propis i externs.	No

49300.22 Elaboració de material divulgatiu i difusió d'organitzacions.

Descripció de l'actuació:

Elaborar material divulgatiu, fer difusió de les organitzacions de persones consumidores i col·laborar-hi. Aquestes organitzacions són les associacions i cooperatives de consumidors inscrites al registre d'associacions de consumidors de l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya o al de l'Institut Nacional de Consum.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Dret a la protecció dels seus interessos com a persones consumidores.
- Dret a una informació clara, accessible i veraç per qualsevol canal (presencial, telefònic i telemàticament).
- Dret a disposar de l'espai d'atenció adequat per a garantir la confidencialitat.
- Dret a fer seguiment de la reclamació o queixa de consum presentada.
- Dret a tenir la informació respecte de les accions programades de sensibilització i educació en consum.
- Dret a formular qualsevol suggeriment o queixa sobre la prestació del servei i a rebre una resposta adequada.
- Dret a ser informades dels resultats dels compromisos contrets i de les enquestes.

Deures:

- Deure de respectar els procediments per a la gestió de les queixes, reclamacions i mediacions.
- Deure de facilitar a l'Ajuntament dades d'identificació veraces i autèntiques en els formularis.
- Deure de presentar els requeriments documentals necessaris per a la gestió de la queixa o reclamació.
- Deure de participar en la millora del servei mitjançant la resposta de les enquestes i la presentació de queixes i suggeriments.
- Deure de ser respectuós amb el personal de l'Ajuntament i la resta de persones usuàries.

Canals de participació:

L'Oficina Municipal d'Informació de Consum del Masnou posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la realització d'enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.



5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	49300.00.007	Garantir que el 80% de les persones usuàries són ateses en un termini màxim de 15 dies des de la seva sol·licitud de cita prèvia, quan correspon.	80,00%
	49300.00.009	Assegurar que el 80% de les reclamacions siguin resoltes en un termini màxim de 90 dies naturals des de la notificació d'admissió a tràmit, sens perjudici de les suspensions i pròrroques previstes per la normativa i de l'afectació per períodes de vacances.	80,00%
	49300.00.013	Garantir que el 80% dels casos atesos per internet sobre consum es responen un termini màxim de 7 dies des de la recepció de la consulta.	80,00%
	49300.00.014	Garantir que el 80% de totes les consultes sobre consum es responen un termini màxim de 7 dies des de la recepció.	80,00%
Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	49300.21.009	Garantir una presència mínima anual de 7 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum.	7
	49300.11.012	Assolir un nivell del 50% en l'índex de resolució favorable de reclamacions de persones consumidores gestionades per l'OMIC.	
Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	49300.21.002	Garantir que el grau promig de satisfacció de les persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum dirigides a les escoles es troba amb una puntuació igual o superior a 7 sobre una puntuació de 10.	7,00

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació i els resultats obtinguts en relació amb aquesta carta de serveis.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En el cas que es detecti alguna desviació en el compliment dels compromisos, l'OMIC donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les accions necessàries per resoldre-ho el més ràpid possible per tal que les persones usuàries no es vegin afectades.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:



- Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum.
- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.
- Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge.

Normativa autonòmica:

- Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores.
- Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.
- Decret 151/2013, de 9 d'abril, sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabament de danys i perjudicis.
- Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

Normativa municipal:

Cap.



1. Identificació del servei

Denominació:

Parcs, jardins i zones verdes

Descripció:

Dur a terme el manteniment i la neteja de l'arbrat viari, de jardins, zones verdes i àrees de joc infantil. Atendre les consultes per part de la ciutadania i gestionar les incidències que se'n deriven. Vetllar per la conservació del verd urbà, gestionant replantacions d'arbrat i planta, controlant la tala d'arbres dins de les finques particulars i introduint mètodes de control fitosanitari més respectuosos per la fauna i la flora.

Difondre les actuacions que es duen a terme mitjançant la redacció de notícies i articles per a les xarxes socials.

Promoure el coneixement i respecte per del verd urbà que ens envolta mitjançant campanyes destinades a la ciutadania i tallers a les escoles.

Missió:

Garantir una neteja i un manteniment de qualitat de l'arbrat viari i de les zones enjardinades i els espais verds del municipi.

Persones destinatàries:

Persones residents al Masnou i visitants.

Regidoria responsable:

401 - Serveis urbans i manteniment

Departament responsable:

411 - Manteniment i serveis urbans

2. Accés al servei

Ubicació:

Avinguda del Maresme, 5 08320 El Masnou

Web:

Telèfon:

935571600

Correu electrònic:

paisatge@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 8:30 a 14:00

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
17100.31	Manteniment, conservació i reposició d'arbrat viari.
17100.51	Manteniment i neteja de les àrees d'esbarjo de gossos (correcans)
17100.81	Assessorament i col·laboració en la nova obra municipal
17100.82	Assessorament en sol·licituds d'obres menors de tala d'arbres.
17100.91	Manteniment i conservació de parcs, jardins i zones verdes.
17100.92	Neteja de parcs, jardins i zones verdes.
17100.31	Manteniment, conservació i reposició d'arbrat viari.



Descripció de l'actuació:			
Selecció d'espècies, esporga, reposició d'arbres morts, tractament fitosanitari, manteniment i neteja de l'arbrat.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Cap			
Documents a aportar:			
Cap			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, amb recursos externs.	No

17100.51 Manteniment i neteja de les àrees d'esbarjo de gossos (correcans)

Descripció de l'actuació:			
Neteja, desinfecció i manteniment preventiu i correctiu dels elements.			
Descripció de l'actuació:			
Propietàries i propietaris de gossos.			
Requisits d'accés:			
Cap			
Documents a aportar:			
Cap			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	No



17100.81

Assessorament i col·laboració en la nova obra municipal

Descripció de l'actuació:			
Assessorar el departament d'urbanisme quan hi ha projectes d'obres noves per tal d'unificar i facilitar el manteniment així com recomanar espècies vegetals adequades.			
Descripció de l'actuació:			
Personal que treballa al departament d'Urbanisme de l'Ajuntament.			
Requisits d'accés:			
Cap			
Documents a aportar:			
Cap			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

17100.82

Assessorament en sol·licituds d'obres menors de tala d'arbres.

Descripció de l'actuació:			
Atorgar llicència en base al valor ornamental i biològic de l'arbre i proposar compensació per mantenir el verd urbà municipal.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadans i ciutadanes que sol·liciten llicència d'obres menors de tala.			
Web:			
https://www.elmasnou.cat/media/repository/urbanisme/ordenanca_edificacio/Text_refos_Ordenanca_amb_carta_de_colors.pdf			
Requisits d'accés:			
Cap			
Documents a aportar:			
Instància genèrica i sol·licitud de llicència d'obres menors			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No
Normativa específica:			
• Article 23 de l'Ordenança municipal edificació.			



17100.91

Manteniment i conservació de parcs, jardins i zones verdes.

Descripció de l'actuació:			
Tractament i manteniment de gespes, arbustiva, arbrat, saulons, regs, jardineres, parterres, talussos, zones marrons i àrees de joc infantil.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadanes i ciutadans.			
Requisits d'accés:			
Cap			
Documents a aportar:			
Cap			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	No
Normativa específica:			
• Article 26.1a de la Llei de bases de règim local.			

17100.92

Neteja de parcs, jardins i zones verdes.

Descripció de l'actuació:			
Neteja d'espais públics enjardinats.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	No
Normativa específica:			
• Article 26.1a de la Llei de bases de règim local.			



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Realitzar consultes relacionades amb el verd urbà, jocs infantils o arbrat viari.
- Fer reclamacions o queixes pels diferents canals disponibles o de manera presencial.
- Disposar d'espais de qualitat oberts a tothom sense discriminació

Deures:

- Demanar permisos necessaris per la tala d'arbres particulars i compensar les baixes del verd urbà.
- Mantenir la vegetació privada dins de l'espai de la finca sense envair la via pública.
- Respectar les normes d'usos i de convivència definits a les ordenances de civisme.
- Respectar la vegetació i procurar no malmetre-la.
- Respectar els elements de joc i esportius dels parcs municipals.

Canals de participació:

- Correu electrònic rebuts a paisatge@elmasnou.cat o a l'adreça electrònica de l'OAC.
- Instàncies, queixes i suggeriments i escrits entrats per registre d'entrada.
- Avisos rebuts a través del gestor d'incidències.
- Trucades telefòniques al departament de Manteniment, serveis municipals i paisatge.
- Missatges a xarxes socials.
- Presencialment, a les oficines del departament de Manteniment, serveis municipals i paisatge.
- Aportacions individuals o col·lectives en els espais, òrgans o instruments de participació establerts per l'Ajuntament.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, s'analitzaran els motius pels quals no s'ha aconseguit l'objectiu i es proposaran unes mesures correctores per tal d'evitar que es repeteixi.
El reconeixement de l'incompliment dels compromisos de la carta de serveis no donarà a lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.



1. Identificació del servei

Denominació:

Polícia local

Descripció:

La Policia Local és un cos de seguretat que depèn del municipi i que busca garantir i protegir el lliure exercici dels drets i les llibertats de les persones i el normal desenvolupament de la convivència i la seguretat ciutadana, així com la seguretat viària al municipi.

Missió:

La **missió** encomanada als cossos i forces de seguretat consisteix en protegir el lliure exercici dels drets i les llibertats públiques i garantir la seguretat ciutadana, així com col·laborar amb l'administració de justícia en tasques de policia judicial.

La Policia Local té com a visió l'exercici d'un servei públic i útil a la població, amb diversitat de resposta, de la màxima qualitat, extensió i abast, amb capacitat per adaptar-se a la demanda ciutadana i als canvis d'estratègia política i capaç de generar valor afegit a la societat.

Tot això es vol assolir desenvolupant uns valors definits, que giren entorn a l'actuació policial amb criteris de congruència, oportunitat i proporcionalitat i amb respecte per les persones, sense produir-se cap discriminació per raó de raça, sexe, religió o opinió o qualsevol altra circumstància personal o social, i amb neutralitat política i imparcialitat, i actuant amb dignitat i integritat professionals.

Persones destinatàries:

Tota la ciutadania.

Regidoria responsable:

202 - Seguretat ciutadana

Departament responsable:

210 - Seguretat ciutadana

2. Accés al servei

Ubicació:

Prefectura de la Policia Local.

Carrer de Joan Miró, 150
08320 El Masnou.

Web:

<http://www.elmasnou.cat/temes/seguretat-ciutadana>

Telèfon:

935552244

Correu electrònic:

seguretatciutadana@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
13200.11	Seguretat i ordre públic.
13200.21	Vigilància cívica.
13200.51	Gestió d'objectes perduts.
13200.52	Ocupació temporal de terrenys d'ús públic, mudances i talls de carrer.
13200.61	Informes sobre accidents de circulació.
13200.62	Presentació d'al·legacions a les denúncies de trànsit de la policia local.
13200.63	Senyalitzacions viàries i reserves d'estacionament (PMR i C/D).
13200.71	Presentació de denúncies penals.
13200.72	Sol·licitud de la targeta d'armes.
13200.81	Vacances segures.
13300.31	Retirada de vehicles de la via pública.
13300.32	Retirada de vehicles abandonats a la via pública.
13500.00	Protecció civil.



13200.11

Seguretat i ordre públic.

Descripció de l'actuació:

La prestació comprèn les accions següents:

- Protegir les autoritats de la corporació local i vigilar i custodiar els edificis, les instal·lacions i les dependències municipals.
- Ordenar, senyalitzar i dirigir el trànsit en el nucli urbà, d'acord amb el que estableixen les normes de circulació, així com impartir formació en matèria d'educació viària.
- Instruir atestats per accidents de circulació esdevinguts dins el nucli urbà.
- Exercir de policia administrativa, a fi d'assegurar el compliment dels reglaments, ordenances, bans, resolucions i altres disposicions i actes municipals.
- Dur a terme diligències de prevenció i actuacions destinades a evitar la comissió d'actes delictius.
- Vigilar els espais públics i col·laborar amb la Policia Autònoma en la protecció de les manifestacions i en el manteniment de l'ordre en grans concentracions humanes.
- Cooperar en la resolució de conflictes privats.
- Prestar auxili en accidents, catàstrofes i calamitats públiques, participant, d'acord amb el que disposen les lleis, en l'execució dels plans de protecció civil.
- Vetllar pel compliment de la normativa vigent en matèria de medi ambient i de protecció de l'entorn.
- Dur a terme les actuacions destinades a garantir la seguretat viària en el municipi.
- Auxiliar els jutges, els tribunals i el ministeri fiscal en la investigació dels delictes i en el descobriment i la detenció dels delinqüents.
- Practicar, per iniciativa pròpia o a requeriment de l'autoritat judicial, del ministeri fiscal o dels superiors jeràrquics, les primeres diligències de prevenció i de custòdia de detinguts i la prevenció i la custòdia dels objectes provinents d'un delicte o relacionats amb l'execució d'aquest.

Descripció de l'actuació:

Tota la ciutadania.

Horari específic:

Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.

Requisits d'accés:

Cap en particular.

Documents a aportar:

Cap, llevat del DNI o document que permeti la identificació de les persones per dur a terme algunes gestions de caràcter personal.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



13200.21 Vigilància cívica

Descripció de l'actuació:			
El servei de vigilància cívica té l'objectiu fonamental de millorar l'espai públic i reorientar les actituds que el deteriorenen. A tal efecte, la seva actuació es basa en: • Ser present a la via pública per detectar incidències i desperfectes i comunicar-les als departaments de referència. • Col·laborar i auxiliar la Policia Local en el control del compliment de les ordenances municipals, en l'entrada i sortida en horari escolar i en el desenvolupament d'activitats a la via pública. • Facilitar informació a la ciutadania. • Participar en campanyes preventives i en altres accions de sensibilització en els àmbits de la salut pública, el medi ambient i la mobilitat.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general, entitats, institucions i altres departaments de l'Ajuntament.			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, de 07.30 a 15.00 hores.			
Requisits d'accés:			
Cap en particular.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

13200.51 Gestió d'objectes perduts.

Descripció de l'actuació:			
Actuació en cas de troballa o pèrdua d'un objecte. Consisteix en el lliurament de l'objecte trobat a la via pública a la policia local per a la seva custòdia i lliurament posterior, si escau, al seu propietari legítim.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Document Nacional d'Identitat (DNI).			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



Descripció de l'actuació:			
Préstec dels senyals de trànsit per l'autorització d'ocupació temporal de la via pública per mudances. Es tracta d'un servei destinat a facilitar l'autorització d'ocupació temporal de la via pública per mudances. Es faciliten els senyals de trànsit necessaris per delimitar l'ocupació. Cal deixar un dipòsit en metàl·lic en garantia per a l'ús d'aquests senyals, el qual serà retornat a la persona interessada quan els torni.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Document Nacional d'Identitat (DNI).			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
• Taxa per ocupació de terrenys d'ús públic. Apartat 7.			

13200.61

Informes sobre accidents de circulació.

Descripció de l'actuació:			
Elaboració d'informes policials sobre accidents de circulació. Consisteix en un informe tècnic elaborat per un funcionari de la policia local sobre un accident de circulació o una intervenció policial.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.			
Requisits d'accés:			
Haver estat implicat en un accident de circulació ocorregut al terme municipal del Masnou, on hagi intervingut la policia local, o actuar en representació de la persona implicada.			
Documents a aportar:			
Document Nacional d'Identitat (DNI) de la persona implicada o bé poder o autorització de representació.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
• Taxa per expedició de documents administratius. Informes de la Policia Local. Apartats 11.1 i 11.2.			



13200.62 Presentació d'al·legacions a les denúncies de trànsit de la policia local

Descripció de l'actuació:			
Presentació d'al·legacions a una denúncia de trànsit de la policia local del Masnou, en la qual s'exposen els motius pels quals s'està en desacord amb la denúncia.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.			
Requisits d'accés:			
Haver estat denunciat o actuar en representació de la persona física o jurídica denunciada.			
Documents a aportar:			
Document Nacional d'Identitat (DNI) de la persona implicada o bé poder o autorització de representació.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



13200.63 Senyalitzacions viàries i reserves d'estacionament (PMR i C/D)

Descripció de l'actuació:			
Sol·licitud d'autorització per senyalitzar a la via pública i per a reserves d'estacionament:			
• Reserva d'estacionament per a vehicles de persones amb la mobilitat reduïda (PMR). • Afegir nova placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR). • Canvi de placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR). • Reserva d'estacionament d'ús privatiu per a vehicles que han de fer tasques de càrrega i descàrrega (C/D). • Altres tipus de reserva d'estacionament (motos, autocars, etc.). • Rètols indicadors d'establiments assistencials o farmàcies. • Rètols indicadors o prohibitius diversos.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.			
Requisits d'accés:			
Tenir interès legítim.			
Documents a aportar:			
• Reserves d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR): targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda i permís de circulació del vehicle, fotocòpia del DNI de la persona interessada i de la persona titular del vehicle, en el cas que no sigui la mateixa que la interessada, certificat de reconeixement del grau de minusvalidesa i el certificat d'empadronament al municipi del Masnou. • Afegir nova placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR): permís de circulació del vehicle, fotocòpia del DNI de la persona interessada i de la persona titular del vehicle en el cas que no sigui la mateixa que la interessada. • Canvi de placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR): permís de circulació del vehicle, fotocòpia del DNI de la persona interessada i de la persona titular del vehicle en el cas que no sigui la mateixa que la interessada. • Zona de càrrega i descàrrega (d'ús privatiu): llicència de l'activitat. • Altres reserves d'estacionament: permís de circulació del vehicle. • Rètols d'establiments assistencials: acreditació de la titularitat i activitat.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
• Taxa per utilització privativa o aprofitament especial de la via pública amb entrada de vehicles a través de les voreres i les reserves de via pública per aparcament exclusiu, càrrega i descàrrega de mercaderies de qualsevol mena. • Taxa per concessió de plaques, patents i altres distintius anàlegs.			



13200.71 Presentació de denúncies penals.

Descripció de l'actuació:			
Presentació de denúncies per haver estat víctima, perjudicat o testimoni d'un fet delictiu. La denúncia ha de ser clara i ha d'incloure les dades següents: • Els fets denunciats. • Data i, si escau, hora en què es van produir els fets. • Lloc on es van produir els fets. • Possibles testimonis, si n'hi ha. • Qualsevol altra dada considerada d'interès a efectes judicials.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any. Si es vol concertar cita prèvia, cal fer-ho a través de la pàgina web municipal.			
Requisits d'accés:			
Haver estat víctima o perjudicat pel delictes denunciats o testimoni dels fets.			
Documents a aportar:			
Document Nacional d'Identitat (DNI) o altre document que acrediti legalment la personalitat (NIE; passaport; permís de conduir, etc.).			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



13200. Sol·licitud de la targeta d'armes

Descripció de l'actuació:			
Permet registrar la possessió d'una arma de la 4a categoria (aire comprimit), segons el Reglament d'armes vigent, a un ciutadà o ciutadana.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.			
Requisits d'accés:			
Ser major de 14 anys. Ser veí o resident de la localitat del Masnou.			
Documents a aportar:			
• DNI o documentació equivalent en vigor que serveixi per acreditar la identitat i l'edat de la persona sol·licitant, en el cas que l'interessat o interessada no doni autorització d'accés a aquestes dades a través de la Direcció General de la Policia. • Certificat mèdic d'aptituds psicofísiques de la persona interessada. • Targeta d'armes segons l'imprès oficial de la Direcció General de la Guàrdia Civil. El faciliten a les armeries. • Fotocòpia de la factura de compra de l'arma. • Justificant de residència (s'obté a l'OAC).			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

13200.81 Vacances segures.

Descripció de l'actuació:			
Servei que permet a la ciutadania sol·licitar formar part d'una base de dades gestionada per la policia local perquè es pugui localitzar en cas de necessitat mentre estan fora de la llar per vacances.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.			
Requisits d'accés:			
Ser resident al Masnou.			
Documents a aportar:			
Document Nacional d'Identitat (DNI) i acreditació de la propietat de l'immoble o de l'existència d'un contracte de lloguer.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No



13300.31 Retirada de vehicles de la via pública

Descripció de l'actuació:			
La prestació té la finalitat de garantir i assegurar la correcta ordenació i seguretat del trànsit de vehicles dintre del municipi, així com l'adequat ús de les vies urbanes per part dels conductors, conforme a la normativa vigent reguladora d'aquesta matèria. Consisteix en la retirada de vehicles indegudament estacionats a la via pública amb el servei de grua municipal per part de la policia local. Procedeix la retirada amb la grua dels vehicles que infringeixin la normativa de trànsit, d'acord amb els articles 53, 54 i 55 de l'Ordenança municipal de circulació i l'article 105 del Reial decret legislatiu 6/2015 (Llei de seguretat viària), en els casos següents: • Sempre que constitueixi un perill o ocasioni greus pertorbacions a la circulació de vehicles, a vianants, al funcionament d'algun servei públic o deteriori el patrimoni públic. • En cas d'accident que impedeixi continuar la marxa. • Quan hagi estat immobilitzat per deficiències del mateix vehicle i hagin transcorregut més de 48 hores des de la immobilització sense solucionar l'anomalia que va motivar-la. • Quan un vehicle estigui estacionat en llocs habilitats per l'autoritat municipal com a zones d'estacionament reservat per l'ús de persones amb discapacitat sense haver col·locat els distintiu que els autoritza. • Quan un vehicle estigui estacionat en els carrils o parts de les vies reservats exclusivament per a la circulació o per al servei de determinats usuaris i a les zones reservades a càrrega i descàrrega. • Quan un vehicle romangui estacionat en llocs habilitats per l'autoritat municipal com d'estacionament amb limitació horària sense haver col·locat el distintiu que l'autoritza, o quan ultrapassi el triple del temps abonat conforme al que està establert a l'ordenança municipal de circulació. • Quan es pugui presumir, racionalment, el seu abandonament a la via pública, d'acord amb l'article 106 del Reial decret legislatiu 6/2015 (Llei de seguretat viària). • Quan un vehicle es trobi estacionat a la via pública i estigui sonant el dispositiu de la seva alarma electrònica, de manera intermitent o permanent, produint molèsties al veïnat de la zona, si el seu conductor no compareix a desactivar-la. • Quan obstaculitzi, dificulti o suposi un perill per a la circulació (veure articles 53, 54 i 55 de l'Ordenança municipal de circulació que regulen aquests supòsits de forma detallada).			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.			
Requisits d'accés:			
Cap en particular.			
Documents a aportar:			
Permís de conducció.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	Sí
Ordenança fiscal:			
• Taxa per retirada de vehicles de la via pública i estada en el dipòsit municipal.			



13300.32 Retirada de vehicles abandonats a la via pública.

Descripció de l'actuació:			
La prestació té la finalitat de garantir i assegurar l'ús adequat i eficient de l'espai públic i el medi ambient, així com la correcta ordenació dels aparcaments per part dels titulars dels vehicles, conforme a la normativa vigent reguladora, per evitar la presència de: • Vehicles fora d'ús: vehicle de motor que esdevé residu sòlid, perquè es tracta d'un vehicle abandonat o pel fet que el posseïdor se'n desprèn o té la intenció o l'obligació de desprendre-se'n). • Vehicles abandonats: vehicle del qual es presumeix racionalment l'abandonament quan transcorrin més de dos mesos des que el vehicle hagi estat dipositat després de la seva retirada de la via pública per l'autoritat competent, o quan romangui estacionat per un període superior a un mes en el mateix lloc de la via pública i presenti desperfectes que en facin impossible el desplaçament pels seus propis mitjans o li faltin les plaques de matriculació.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.			
Requisits d'accés:			
Ser propietari del vehicle al qual es renúncia.			
Documents a aportar:			
• Document identificador (DNI, carnet de conduir, passaport o NIE). • Original del permís de circulació del vehicle. • Original de la fitxa tècnica. • Imprès de renúncia del vehicle a favor de l'Ajuntament del Masnou. No cal passar-lo pel Registre d'entrada. • Declaració jurada, en el cas que el titular no trobi la documentació original del vehicle.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	No



13500.00

Protecció civil.

Descripció de l'actuació:

La prestació té la finalitat d'evitar, reduir, corregir o minimitzar els danys causats a persones i béns per tota classe de mitjans d'agressió i pels elements naturals o extraordinaris en temps de pau, quan l'amplitud i la gravetat de llurs efectes els fa assolir el caràcter de calamitat pública, mitjançant la previsió dels riscos greus, la prevenció (conjunt d'actuacions encaminades tant a la disminució dels riscos com a llur detecció immediata, mitjançant la vigilància), la planificació de les respostes davant les situacions de greu risc col·lectiu i les emergències, l'estructura de coordinació, les comunicacions, el comandament i el control dels diferents organismes i entitats que actuen en aquestes respostes, la intervenció per a anul·lar les causes i pal·liar, corregir i minimitzar els efectes de les catàstrofes i les calamitats públiques, el restabliment dels serveis essencials i la confecció de plans de recuperació de la normalitat, la preparació adequada de les persones que pertanyen als grups d'intervenció i la informació i formació de les persones i els col·lectius que puguin ésser afectats per riscos, catàstrofes i calamitats públiques.

Des de protecció civil es presten també serveis preventius, d'informació i de suport a altres operatius en actes de massiva concurrència de ciutadans organitzats per l'Ajuntament, com per exemple en correfocs i focs d'artifici de la Festa Major de Sant Pere, la Cavalcada de Reis, concerts i festivals diversos, rues de carnestoltes, cercaviles, els actes dels Tres Tombs, proves esportives, fires comercials, etc.

Descripció de l'actuació:

Ciutadania en general.

Horari específic:

Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.

Requisits d'accés:

Cap.

Documents a aportar:

Cap.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:
Dret d'accés als serveis públics de seguretat ciutadana en condicions d'igualtat i sense cap tipus de discriminació per raó de raça, sexe, religió o opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
Deures:
Deure de respecte i consideració per les persones prestatàries del servei públic de seguretat ciutadana.
Canals de participació:
Les persones usuàries del servei poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament (app, web, instàncies, etc.).



5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.	13200.00.009	Rebre un màxim de 5 queixes sobre el servei, anualment.	5
Actuar amb rapidesa i agilitat.	13200.00.007	Donar resposta a les demandes d'ajuda o assistència en un temps no superior a 15 minuts.	100,00%
Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	13200.91.004	Impartir almenys una classe d'educació viària a tots els alumnes de 5è curs d'educació primària del municipi.	100,00%
	13200.00.005	Impartir almenys una xerrada a cada institut del municipi sobre qüestions relacionades amb problemàtiques socials (accidentalitat amb vehicles a motor, consum de substàncies estupefaents, delictes i ús de noves tecnologies, assetjament, civisme, ús de nous mitjans de transport, etc.).	100,00%
	13500.00.006	Participar i supervisar el correcte compliment dels plans d'emergència dels centres d'ensenyament de la localitat en simulacres d'evacuació, una vegada a l'any.	100,00%
Garantir el correcte tractament de les dades de caràcter personal.	13200.00.002	No tenir cap reclamació per l'ús incorrecte de dades personals, d'acord amb l'establert a la normativa d'aplicació.	0

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.



7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- Constitució Espanyola (Art. 104.1)
- Llei Orgànica 10/1995, del Codi Penal
- Llei d'Enjudiciament Criminal
- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat (en especial els títols I i V).
- Llei Orgànica 4/2015, de Protecció de la Seguretat Ciutadana
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (art. 2, 25).
- Reial Decret Legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.
- Reial Decret 1428/2003, de 21 de novembre, del Reglament General de Circulació
- Reial Decret 2822/1998, de 23 de desembre, del Reglament General de Vehicles
- Reial Decret 818/2009, de 8 de maig, del Reglament General de Conductors
- Reial Decret 320/1994, de 25 de febrer, del Reglament Sancionador en matèria de trànsit.

Normativa autonòmica:

- Estatut d'Autonomia de Catalunya
- Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya.
- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de policies locals de Catalunya.
- Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya.
- Decret 155/2014, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el contingut mínim per a l'elaboració i l'homologació dels plans de protecció civil municipals i s'estableix el procediment per a la seva tramitació conjunta.
- Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Decret 217/1999, de 27 de juliol, sobre gestió dels vehicles fora d'ús.
- Decret legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus i la resta de normativa vigent relativa al medi ambient relacionades amb l'objecte del contracte.
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Normativa municipal:

- Ordenança Municipal de Circulació
- Ordenança Fiscal que regula la taxa per retirada de vehicles de la via pública i estada en el dipòsit municipal.
- Ordenança Fiscal que regula la taxa per expedició de documents administratius. Informes de la Policia Local. Apartats 11.1 i 11.2.
- Ordenança Fiscal que regula la taxa per ocupació de terrenys d'ús públic. Apartat 7.



1. Identificació del servei

Denominació:

Recursos humans

Descripció:

El servei de Recursos Humans el conforma un equip multidisciplinari de professionals que treballen conjuntament i transversal per tal de donar serveis als empleats i empleades públiques de la Corporació així com a diferents serveis de l'organització.

Aquest servei és format per diversos àmbits:

- Atenció a l'empleat.
- Selecció i desenvolupament.
- Relacions Laborals, recursos i prestacions.
- Prevenció de riscos laborals.

Missió:

El servei de Recursos Humans actua com a eix vertebrador per assolir els objectius predefinits per l'equip de govern, i vehicula, juntament amb els interlocutors socials, les polítiques de personal de l'Ajuntament. En aquest sentit, la seva **missió** és coadjuvar les necessitats de l'organització i la satisfacció de l'empleat/da.

Els nostres valors són obtenir els màxims nivells de rendibilitat i eficàcia, sempre sota la fita d'oferir uns serveis d'alt nivell qualitatiu als nostres usuaris/àries: els membres de l'organització.

Persones destinatàries:

L'empleat i empleada pública i la ciutadania en general.

Regidoria responsable:

207 - Serveis generals

Departament responsable:

205 - Recursos humans i organització

2. Accés al servei

Ubicació:

Casa de la Vila
Carrer de Tomàs Vives, 4
08320 El Masnou

Web:

<https://elmasnou.cat/informacio-oficial/gestio-empleats-publics>

Telèfon:

935 571 700

Correu electrònic:

rrhh@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

Horari del servei: de dilluns a divendres, de 08.00 a 14.30 hores.

Horari presencial i telefònic a l'empleat: de dilluns a divendres de 14.00 a 15.00 hores, i els divendres de 08.30 a 14.00 hores, amb cita prèvia.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
92020.11	Atenció a l'empleat.
92020.21	Selecció i desenvolupament del personal.
92020.31	Relacions laborals, recursos i prestacions.
92020.41	Prevenió de riscos laborals.



92020.11

Atenció a l'empleat.

Descripció de l'actuació:			
Atenció personalitzada als empleats i empleades de la corporació.			
Gestionar, tramitar i fer el seguiment dels expedients administratius derivats de la vinculació laboral dels empleats i empleades: excedències, jubilacions, llicències, expedients disciplinaris.			
Elaborar les nòmines i assegurances socials del personal.			
Gestionar i mantenir el sistema d'informació de personal, custodiar els expedients personals i preparar i emetre les certificacions corresponents al seu àmbit de competència.			
Gestionar el temps de treball: seguiment i control de presència, absentisme, permisos, horaris, vacances i similars.			
Gestionar i tramitar la formació dels empleats i empleades.			
Descripció de l'actuació:			
Empleats i empleades de l'Ajuntament			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

92020.21

Selecció i desenvolupament del personal.

Descripció de l'actuació:			
Gestionar els procediments i expedients relatius a convocatòries, concursos i altres processos de selecció, contractació i provisió de llocs.			
Estudiar, proposar i controlar les modificacions de la relació de llocs de treball i de la plantilla de personal.			
Detectar les necessitats formatives, planificar i gestionar aspectes tècnics en matèria de formació.			
Descripció de l'actuació:			
Usuaris i usuàries externes			
Empleats i empleades de l'Ajuntament			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



92020.31 Relacions laborals, recursos i prestacions.

Descripció de l'actuació:

Controlar i fer el seguiment de la despesa del capítol 1 de despeses de personal.

Atendre els i les empleades de la corporació i els i les representants legals i sindicals, i impulsar la resolució negociada dels conflictes organitzatius.

Descripció de l'actuació:

Empleats i empleades de l'Ajuntament

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

92020.41 Prevenció de riscos laborals.

Descripció de l'actuació:

Dirigir, planificar, organitzar, coordinar i controlar els diferents àmbits de prevenció dels riscos laboral a l'Ajuntament: pla de prevenció i manual de procediments (seguretat, higiene, ergonomia i psicociologia), vigilància de la salut dels empleats i empleades, accidentabilitat laboral, condicions de seguretat en el lloc de treball, plans d'emergències dels edificis, formació i informació en prevenció

Coordinació del comitè de seguretat i salut.

Gestió dels conflictes laborals, elaboració de propostes sobre millores de les relacions interpersonals i la comunicació en l'àmbit laboral. Coordinació del protocol d'assetjament laboral.

Descripció de l'actuació:

Empleats i empleades de l'Ajuntament

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Ser atesos amb la major brevetat possible.
- Dret a utilitzar qualsevol de les llengües oficials a Catalunya.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora.

Deures:

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i el material municipal.
- Retornar la documentació en les mateixes condicions d'ordre, integritat i conservació en les que va ser facilitada.

Canals de participació:

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis.

Principalment els empleats i empleades públiques es poden dirigir al nostre servei en l'horari presencial i telefònic establert per a l'empleat, així com posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

En el cas dels usuaris externs, en matèria de convocatòries de personal, altres vies de contacte són:

- La bústia de queixes i suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals.
- També es pot utilitzar via presencial, adreçant-se a l'OAC.

5. Compromisos i objectius



Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	92020.41.007	Garantir que els EPIS, quan sigui necessari pel risc avaluat, arribin al personal sense superar un termini màxim de 5 dies.	100%
Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	92020.21.011	Atendre la major part de les peticions d'assistència a accions formatives formulades pel personal.	80,00%
Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.	92020.41.003	Actualitzar la totalitat dels plans bàsics d'emergències dels edificis municipals que han tingut canvis durant l'any i que cal adaptar.	100,00%
	92020.21.006	Garantir que no hi hagi més de 5 queixes anuals sobre convocatòries de processos de selecció.	5
Implantar eines de gestió eficients.	92020.21.012	Mantenir el nombre de personal amb relació de caràcter temporal per sota d'un màxim acceptable.	8,00%



6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació i els resultats obtinguts en relació amb aquesta carta de serveis.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

Procediment administratiu:

- 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.

Règim local:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors.
- Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic.
- Llei 30/1984. De 2 d'agost, de mesures per a la reforma de la funció pública.

Contractació:

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Hisendes locals:

- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei orgànica 2/2012, de 17 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera.

Seguretat Social:

- Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social.

Prevenió de riscos laborals:

- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

Normativa autonòmica:

Procediment administratiu:

- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Règim local:

- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS).
- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de patrimoni dels ens locals.
- Decret Legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública.
- Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del personal al servei de les entitats locals.

Normativa municipal:

- Reglament orgànic municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 18/02/2016.



1. Identificació del servei

Denominació:

Servei local d'ocupació

Descripció:

El **Servei local d'ocupació** és el conjunt de prestacions ofertes per l'Ajuntament del Masnou, en el marc general del sistema d'ocupació de Catalunya, per a promoure i desenvolupar la política d'ocupació municipal i per a garantir uns serveis ocupacionals de qualitat a les persones i empreses de la Vila, dins d'una estratègia global de desenvolupament econòmic, orientada a la consecució de l'objectiu de la plena ocupació i el benestar social.

Missió:

El **Servei local d'ocupació** té com a missió promoure l'ocupació, millorar les habilitats de les persones treballadores del municipi, ocupades i desocupades, i facilitar la seva inserció laboral per contribuir al desenvolupament econòmic i social de la comunitat.

Persones destinatàries:

Veïns i veïnes i empreses del municipi del Masnou.

Regidoria responsable:

201 - Promoció econòmica i turisme

Departament responsable:

220 - Promoció econòmica

2. Accés al servei

Ubicació:

Edifici Centre

Carrer d'Itàlia 50, 1a planta
08320 El Masnou

Web:

<https://www.elmasnou.cat/temes/ocupacio>

Telèfon:

93 557 17 60

Correu electrònic:

serveiocupacio@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

Horari general:

- Matins: de dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
- Tardes: dijous de 16.00 a 19.00 hores (excepte vigílies de festius).

Horari d'estiu (del 15 de juliol al 15 de setembre):

- Matins: De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

Es recomana demanar cita prèvia.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
24100.11	Informació i orientació professional. Club de la Feina.
24100.21	Borsa de treball.
24100.22	Assistència i orientació a empreses en la selecció de personal
24100.23	Pràctiques laborals
24100.51	Formació contínua i reciclatge professional.
24100.61	Foment, sensibilització, difusió i promoció de l'ocupació



24100.11 Informació i orientació professional. Club de la Feina.

Descripció de l'actuació:

Actuacions personalitzades d'informació, acompanyament, motivació i assessorament que, tenint en compte les circumstàncies personals i professionals de cada persona usuària, li permeten de conèixer-ne les capacitats, els interessos i el perfil ocupacional, i gestionar-ne l'itinerari de qualificació, en la recerca d'ocupació o en la posada en marxa d'iniciatives empresarials. Aquestes actuacions s'articulen sobretot a través del **Club de la Feina**, un espai dinamitzat per personal especialista que disposa també de recursos per cercar feina de forma autònoma: ordinadors connectats a Internet, impressores, telèfons i accés a les publicacions d'ofertes de treball del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i de les principals borses de treball d'accés públic. També s'hi realitzen sessions de grup d'acollida, tallers monogràfics i altres activitats.

Descripció de l'actuació:

Qualsevol veí o veïna del Masnou.

Horari específic:

Atenció al públic:

- Matins, de dilluns a divendres, de 08.30 a 14.30 hores.
- Tardes, dimarts i dijous de 15.30 a 18.00 hores.

Cal concertar cita prèvia.

Requisits d'accés:

- Tenir 16 anys o més.
- Concertar una cita per a la realització d'una entrevista ocupacional amb el personal tècnic.

Documents a aportar:

Inicialment, cap.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, amb recursos externs.	No

24100.21 Borsa de treball.

Descripció de l'actuació:

Servei d'intermediació laboral del Servei Local d'Ocupació que es realitza a través de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC) de la Diputació de Barcelona, així com d'altres recursos similars. Des del servei s'acompanya les persones usuàries en el seu procés de millora de l'ocupabilitat per a la inserció al mercat de treball. Quan les empreses que busquen personal ho demanen, es presenten les candidatures que més s'ajusten a cada perfil sol·licitat.

Descripció de l'actuació:

Qualsevol veí o veïna del Masnou.

Requisits d'accés:

- Tenir 16 anys o més.
- Concertar una cita per a la realització d'una entrevista ocupacional amb el personal tècnic o bé inscriure's a una sessió d'acollida del Servei Local d'Ocupació.

Documents a aportar:

Inicialment, cap.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No



24100.22 Assistència i orientació a empreses en la selecció de personal

Descripció de l'actuació:			
Servei d'intermediació laboral ofert pel Servei Local d'Ocupació a les empreses en els processos de selecció de personal: Assessorament sobre els perfils professionals més adequats per les seves necessitats. Primera selecció de les candidatures que més s'ajusten al perfil ofert per l'empresa, entre les existents a la borsa de treball. Suport en els tràmits de contractació. Seguiment de les persones que siguin contractades. Orientació en les possibilitats de formació de la plantilla de l'empresa. Assessorament en l'aplicació de la quota de reserva del 2% de personal a persones amb discapacitat, si s'escau.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol empresa.			
Requisits d'accés:			
Cal que l'empresa estigui donada d'alta a la borsa d'empreses col·laboradores del Servei Local d'Ocupació. A tal efecte s'ha de concertar una visita inicial. Les empreses col·laboradores poden accedir al servei directament.			
Documents a aportar:			
La necessària per a donar resposta a la demanda de l'empresa.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

24100.23 Pràctiques laborals

Descripció de l'actuació:			
Organització de pràctiques en empreses orientades a adquirir competències que millorin l'ocupabilitat de les persones, tant si es troben en actiu com si estan en situació d'atur.			
Descripció de l'actuació:			
Persones usuàries del Servei Local d'Ocupació que estiguin participant en un itinerari d'orientació o realitzant formació professionalitzadora.			
Ubicació:			
Les pràctiques es realitzaran a les ubicacions adients en cada cas.			
Horari específic:			
Les pràctiques es realitzaran d'acord amb els horaris que correspongui en cada cas.			
Requisits d'accés:			
Ser persona usuària del Servei Local d'Ocupació.			
Documents a aportar:			
Cap, inicialment.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No



24100.51 Formació contínua i reciclatge professional.

Descripció de l'actuació:			
Accions formatives per la millora i l'adquisició de competències tècniques, transversals i d'accés a la feina.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona.			
Horari específic:			
Segons cada acció formativa o programa de pràctiques.			
Requisits d'accés:			
• Tenir 16 anys o més. • Preinscriure's i haver estat admès a l'acció formativa o programa de pràctiques.			
Documents a aportar:			
Els que s'indiquin a la convocatòria de cada acció formativa o programa de pràctiques.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, amb recursos externs.	No

24100.61 Foment, sensibilització, difusió i promoció de l'ocupació

Descripció de l'actuació:			
Programes i actuacions adreçades al foment de l'ocupació i a millorar les possibilitats d'inserció laboral de col·lectius en situació de vulnerabilitat (com per exemple, subvencions i plans d'ocupació). També es realitzen actuacions orientades a sensibilitzar sobre problemàtiques relatives a l'ocupació (com la igualtat i la no discriminació, la conciliació de la vida familiar i laboral, l'atur de llarga durada, l'accés del jovent al món del treball...) i a incentivar l'adopció d'accions innovadores per les empreses i les persones en procés de recerca de feina.			
Descripció de l'actuació:			
Públic general o empreses.			
Ubicació:			
Depèn de cada acció.			
Horari específic:			
Depèn de cada acció.			
Requisits d'accés:			
Normalment, cal la preinscripció a les diferents accions que s'organitzen, adreçant-se al Servei Local d'Ocupació.			
Documents a aportar:			
Cap en particular.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:
Són drets de les persones usuàries del Servei local d'ocupació : • Disposar de serveis accessibles. • Ser atesos amb respecte i deferència. • Ser atesos en els idiomes oficials de la comunitat autònoma. • No ser discriminats de cap forma. • Rebre l'orientació necessària sobre qualsevol dels serveis. • Poder presentar queixes o suggeriments sobre els serveis. • Tenir garantida la confidencialitat de les seves dades. • Utilitzar les eines i recursos tecnològics i materials dels serveis, d'acord amb la seva disponibilitat. • Conèixer la identitat de les persones que treballen als serveis.
Deures:
Són deures de les persones usuàries del Servei local d'ocupació : • Tractar respectuosament les persones que treballen als serveis. • Comportar-se amb civisme i tractar amb respecte la resta de persones usuàries. • Utilitzar els equipaments i les seves instal·lacions amb respecte i de manera adequada, d'acord amb les normes i reglaments vigents. • Aportar la documentació i les dades necessàries per a dur a terme les gestions i tràmits propis dels serveis segons els criteris que es defineixin i de forma llegible. • Proporcionar informació real i fiable.
Canals de participació:
L'Ajuntament disposa d'un Consell de Promoció Econòmica , òrgan sectorial de participació ciutadana, amb caràcter informatiu, consultiu i assessor. Les seves competències, funcions i activitats es desenvolupen en l'àmbit del foment del desenvolupament socioeconòmic del territori, que té com a eixos principals la millora de l'ocupació, la consolidació del teixit empresarial, i la dinamització turística i comercial, així com totes aquelles iniciatives relacionades amb les entitats representatives dels sectors comercial, de restauració, empresari

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	24100.00.002	Garantir que totes les sol·licituds de les empreses usuàries del servei d'assistència i orientació en la selecció de personal es responen en un termini màxim de 5 dies des de la seva recepció.	100,00%
	24100.00.004	Garantir que les persones usuàries del servei d'orientació professional son ateses com a màxim 5 dies des de la seva sol·licitud de visita a la cita prèvia.	100,00%
Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.	24100.21.001	Garantir que a totes les persones usuàries de la borsa de treball se les deriva a les ofertes a les que s'inscriuen en un termini màxim de 2 dies hàbils des de la data de la inscripció, sempre que compleixin amb el perfil sol·licitat a aquelles.	100,00%
Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.	24100.51.005	Garantir que no es cancel·larà cap acció formativa del servei d'ocupació que s'hagi programat, sempre que hi hagi el nombre mínim previst d'inscripcions.	100,00%
Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	24100.00.001	Obtenir a les enquestes a les persones usuàries una puntuació mínima de 8 pel que fa al grau de satisfacció general amb el servei.	8,00

6. Qualitat i millora del servei



Gestió de la qualitat:
L'equip humà del servei té com a objectiu satisfer plenament les persones usuàries i aconseguir la màxima eficàcia i eficiència a cadascuna de les actuacions que desenvolupa, en un marc de millora contínua. Per aconseguir aquesta fita, orienta la seva gestió a determinar i complir els processos necessaris per satisfer les necessitats de les persones usuàries i es compromet a satisfer els requisits aplicables i a millorar el servei de forma contínua, a partir del seguiment dels resultats i l'avaluació d'aquesta carta de serveis.
Vies de reclamació:
Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:
En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou: • Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir. • Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei
Normativa autonòmica:
• Llei 13/2015, del 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.



1. Identificació del servei

Denominació:

Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal.

Descripció:

Els Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal tenen l'objectiu de vetllar per les necessitats de les persones que, pel fet de trobar-se en situació d'especial vulnerabilitat, requereixen ajudes per dur a terme les activitats essencials de la vida diària, assolir més autonomia personal i poder exercir plenament els seus drets de ciutadania.

Missió:

L'atenció a les persones en situació de dependència i la promoció de la seva autonomia personal constitueix un dels principals reptes dels Serveis Socials, per tal de garantir la igualtat en l'exercici dels drets, de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència, mitjançant els recursos destinats per a garantir aquests drets.

Persones destinatàries:

Persones residents al Masnou amb reconeixement d'un grau de dependència, reconeixement d'un grau de discapacitat i les seves famílies.

Regidoria responsable:

305 - Acció social

Departament responsable:

300 - Serveis socials

2. Accés al servei

Ubicació:

Plaça de la Igualtat, 1
08320 El Masnou

Web:

<https://www.elmasnou.cat/accio-social>

Telèfon:

935571800

Correu electrònic:

ebasp@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

Cal programar una visita amb els professionals de serveis socials.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
23112.11	Servei d'ajuda a domicili (SAD).
23112.21	Servei de teleassistència domiciliària (TAD).
23112.31	Suport a persones cuidadores no professionals.
23112.41	Servei de transport adaptat



23112.11

Servei d'ajuda a domicili (SAD).

Descripció de l'actuació:

Accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona o família amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social.

Inclou dos tipus d'ajudes:

- Atenció de les necessitats de la llar: comprèn la neteja bàsica de l'habitatge, fer el llit, fer el menjar (segons dietes establertes) o rentar la roba, entre d'altres.
- Cura personal: les persones beneficiàries reben ajuda per la higiene personal o el vestit, entre d'altres.

Té com a objectiu promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

Descripció de l'actuació:

Persones o famílies en situació de dependència o de risc social.

Ubicació:

Domicili de les persones beneficiàries.

Horari específic:

La prestació del servei es realitza preferentment entre les 07.00 i les 20.00 hores, de dilluns a divendres.
Es poden establir altres horaris en funció de la valoració tècnica de la necessitat.

Requisits d'accés:

- Estar empadronat al municipi del Masnou.
- Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària, i, també, d'acord amb la normativa específica del servei.
- Si és el cas, acreditar la situació de dependència, per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent, d'acord amb el Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril.
- Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.
- Abonament del preu públic, d'acord amb la normativa tributària.
- La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Documents a aportar:

- Acreditació de la situació de necessitat o de la situació de dependència.
- La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	Sí

Ordenança fiscal:

Ordenança Fiscal reguladora dels preus públics. Preu públic 1 per prestació de serveis d'atenció domiciliària.



23112.21

Servei de teleassistència domiciliària (TAD).

Descripció de l'actuació:

Modalitat del servei d'atenció domiciliària consistent en:

- Instal·lació d'un aparell molt senzill a l'habitatge de la persona usuària i d'un braçalel o penjoll que aquesta pot portar posat, connectats mitjançant la línia telefònica a una central receptora, amb la qual es pot comunicar en cas d'urgència simplement prement un botó.
- Atenció, des de la central receptora, de les consultes de les persones usuàries i activació, si cal, del recurs més adient a la situació manifestada: localitzar els familiars o les persones de contacte, desplaçar al domicili de la persona usuària una unitat mòbil, activar altres serveis d'urgència (061, Bombers, Policia Local...), etc.

Té com a objectiu promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

Descripció de l'actuació:

Principalment, persones grans o amb manca d'autonomia personal, que viuen soles permanentment o durant gran part del dia, o bé que viuen amb altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat o fragilitat.

Ubicació:

Domicili de les persones beneficiàries.

Horari específic:

El servei és actiu les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

Requisits d'accés:

- Estar empadronat al municipi del Masnou.
- Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.
- Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.
- La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Documents a aportar:

- Acreditació de la situació de necessitat.
- La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	No



23112.31 Suport a persones cuidadores no professionals.

Descripció de l'actuació:			
Suport que duen a terme professionals especialitzats per atendre situacions que requereixen una atenció particular, oferint atenció, orientació, assessorament i formació als familiars i altres cuidadors no professionals quan es troben en situacions de dificultat.			
Descripció de l'actuació:			
Persones que tenen cura d'algun familiar en situació de dependència.			
Ubicació:			
Dependències dels serveis socials bàsics.			
Horari específic:			
Horari d'atenció al públic dels serveis socials municipals. Horari específic dels grups d'ajuda mútua.			
Requisits d'accés:			
• Estar empadronat al municipi del Masnou. • Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb la normativa reguladora del servei. • Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades. • Concertar visita amb el servei bàsic d'atenció social. • La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.			
Documents a aportar:			
Inicialment, cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, amb recursos externs.	No



23112.41

Servei de transport adaptat

Descripció de l'actuació:

El Servei de Transport Adaptat i/o assistit facilita el trasllat als serveis socials especialitzats d'atenció diürna a persones amb discapacitat i persones amb dependència que no poden fer us del transport ordinari i que presenten dificultats de mobilitat i/o necessitat d'acompanyant.

Descripció de l'actuació:

Persones amb diversitat funcional del municipi, majors d'edat, amb barem reconegut de mobilitat reduïda o d'acompanyant i amb plaça reconeguda en un servei social especialitzat de la xarxa pública

Requisits d'accés:

- Estar empadronades al Masnou
- Han de ser mes grans de 18 anys. Amb caràcter excepcional es podrà donar cobertura a persones menors que tinguin per destinació el CDIAP, sempre i quan aquesta necessitat sigui degudament justificada
- Tenir reconeguda la condició de persona amb discapacitat mitjançant el certificat emes per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS), on consti que superen el barem de mobilitat reduïda i, en cas de no disposar-ne, hauran de tenir reconegut el barem de l'acompanyant.
- Tenir plaça reconeguda en un servei social especialitzat de la xarxa pública, d'acord amb la Cartera de Serveis Socials del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, amb recursos externs.	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

En general, els recollits als articles 13 i 14 de la *Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques* i als articles 21 a 29 de la *Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya*.

Específicament, els indicats en els articles 8, 9 i 10 de la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*, entre els que destaquen:

- Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Rebre serveis de qualitat i opinar sobre ells.
- Tenir assignat un professional de referència.
- Renúncia als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Informació sobre les prestacions, els serveis, la valoració de la seva situació per escrit, de forma comprensible.
- Presentació de queixes i reclamacions.

Deures:

En general, els recollits a l'article 30 de la *Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya*.

Específicament, els assenyalats a l'article 13 de la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*, a destacar:

- 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.

Canals de participació:

L'Ajuntament té un Consell de Benestar Social que fa seguiment dels projectes i treballs dels serveis socials municipals. En aquest consell hi ha representants d'entitats socials i de les persones usuàries.



5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.	23112.41.001	Prestar el servei de transport adaptat a tots el ciutadans amb grau de discapacitat que ho sol·licitin.	100,00%
	23112.11.002	Prestar el SAD al màxim de persones majors de 65 anys.	50,00%
Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	23112.31.001	Assolir la participació de les persones en el servei de suport a persones cuidadores no professionals	15
Implantar eines de gestió eficients.	23112.21.002	No superar el temps d'espera per a l'accés al servei de TAD, en els casos ordinaris (no urgents)	90
Oferir atenció personalitzada.	23112.11.001	Prestar una hora al dia com a mínim a cada usuari del SAD.	1,00

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i a través de l'avaluació dels resultats obtinguts en relació amb els compromisos i els objectius adquirits.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment sobre el servei a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Normativa autonòmica:

- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 [en vigor].
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

Normativa municipal:



Ajuntament del Masnou

Pg. Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou

Tel. 93 557 17 00
Fax 93 557 17 01
www.elmasnou.cat

- Reglament municipal de prestacions econòmiques de caràcter social. Aprovat pel Ple Municipal en sessió de data 16 de desembre de 2021.
- Reglament del Consell Municipal de Benestar Social. Aprovat pel Ple Municipal en sessió de data 21 de febrer de 2013.
- Reglament del Serveis d'Atenció Domiciliària. Aprovat pel Ple Municipal en sessió de data 16 de desembre de 2021.



1. Identificació del servei

Denominació:

Servei bàsic d'atenció social

Descripció:

El Servei bàsic d'atenció social (SBAS), consisteix en un conjunt d'accions impulsades per un equip professional especialitzat que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups en situació de vulnerabilitat o de risc social.

Aquestes actuacions també contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials i a la reinserció i integració de les persones en situació de risc social o exclusió.

Les funcions principals de l'equip tècnic que presta aquest servei són les següents:

- Oferir informació, orientació, assessorament, treball social comunitari, detecció, prevenció i tractament social i educatiu.
- Fer propostes d'atenció a les persones i d'interès per a la comunitat, dissenyar programes d'actuacions socials i cooperar amb els altres serveis de la xarxa de benestar.
- Conèixer els recursos i les prestacions socials existents i informar i ajudar en la gestió dels tràmits.

Missió:

Acompanyar les persones en situacions de dificultat vital, econòmica i familiar per millorar el seu benestar i autonomia. Connectar amb la ciutadania amb els recursos més adequats, segons cada cas, des de la proximitat i la prevenció i amb una mirada comunitària que inclou el teixit social.

Persones destinatàries:

Persones i famílies residents al Masnou.

Regidoria responsable:

305 - Acció social

Departament responsable:

300 - Serveis socials

2. Accés al servei

Ubicació:

Plaça de la Igualtat, 1
08320 El Masnou

Web:

<https://www.elmasnou.cat/accio-social>

Telèfon:

93 557 18 00

Correu electrònic:

serveis.socials@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
Dijous, també de 16.00 a 19.00 hores.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
23111.00	Servei bàsic d'atenció social (SBAS).
23111.21	Distribució d'aliments
23119.21	Servei d'orientació jurídica (SOJ).



23111.00

Servei bàsic d'atenció social (SBAS).

Descripció de l'actuació:			
Atenció a les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups, prevenció de les problemàtiques socials i suport a la reinserció i integració de les persones en situació de risc o exclusió social.			
S'ofereix:			
• Informació, orientació, i assessorament a les persones usuàries. • Ajuda a les persones usuàries per accedir a prestacions socials i per fer els tràmits corresponents. • Treball social comunitari, amb finalitats de detecció, prevenció i tractament social i educatiu. • Elaboració de propostes d'atenció individualitzada i d'actuació col·lectiva, d'interès per a la comunitat. • Impuls de programes d'acció social i cooperació amb altres serveis de la xarxa de benestar social de Catalunya.			
Descripció de l'actuació:			
Persones o famílies residents al Masnou.			
Correu electrònic:			
ebasp@elmasnou.cat			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores. Dijous, també de 16.00 a 19.00 hores. Cal concertar cita prèvia.			
Requisits d'accés:			
• Estar empadronat al municipi del Masnou. • Concertar visita trucant al telèfon dels serveis socials municipals. • Existència de situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària. • Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades. • La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.			
Documents a aportar:			
Inicialment, cap.			
La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



23111.21

Distribució d'aliments

Descripció de l'actuació:

El Centre de Distribució d'Aliments (CDA) de La Sitja és el punt únic de distribució gratuïta d'aliments al municipi. La Sitja atén totes les famílies i persones en situació de pobresa o exclusió social, derivades pels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament.

És fruit de la col·laboració entre l'Ajuntament i tres entitats del municipi: Càritas, Creu Roja i la Fundació Temps i Compromís.

Descripció de l'actuació:

Persones o famílies residents al Masnou.

Ubicació:

Carrer Cuba, 6,
08320 El Masnou

Telèfon:

93 625 61 31

Requisits d'accés:

Estar empadronat al municipi i ser valorat per l'EBASP.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

23119.21

Servei d'orientació jurídica (SOJ).

Descripció de l'actuació:

Recurs que proporciona a les persones usuàries un primer consell de caràcter jurídic orientador, no directiu i gratuït, així com informació sobre la possibilitat de recórrer als serveis de mediació o altres sistemes alternatius de resolució de conflictes per tal d'evitar el conflicte processal o analitzar la viabilitat de la pretensió.

Descripció de l'actuació:

Persones usuàries del servei bàsic d'atenció social (SBAS).

Horari específic:

Divendres, de 9.00 a 12.00 hores.

Requisits d'accés:

Ser usuari o usuària del servei bàsic d'atenció social (SBAS).

Documents a aportar:

Inicialment, cap.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, amb recursos externs.	No



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

En general, els recollits als articles 13 i 14 de la *Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques* i als articles 21 a 29 de la *Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya*.
Específicament, els indicats en els articles 8, 9 i 10 de la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*, entre els que destaquen:

- Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Rebre serveis de qualitat i opinar sobre ells.
- Tenir assignat un professional de referència.
- Renúncia als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Informació sobre les prestacions, els serveis, la valoració de la seva situació per escrit, de forma comprensible.
- Presentació de queixes i reclamacions.

Deures:

En general, els recollits a l'article 30 de la *Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya*.

Específicament, els assenyalats a l'article 13 de la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*, a destacar:

- 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.

Canals de participació:

L'Ajuntament té un Consell de Benestar Social que fa seguiment dels projectes i treballs dels serveis socials municipals. En aquest consell hi ha representants d'entitats socials i de les persones usuàries.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	23110.00.002	Atendre al moment totes les peticions de cita prèvia.	0
	23110.00.003	Atendre les urgències, en les prestacions adients, en un termini màxim de 24 hores.	24
	23110.00.004	Ser atès pel professional de referència en un termini màxim de 15 dies des de la petició de cita prèvia.	15
Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.	23110.00.009	Realitzar almenys un promig d'hores de formació entre el conjunt de professionals del servei.	10,00
Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.	23110.00.008	No superar el % de les cancel·lacions de visites per motius imputables al servei.	2,00%
Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.	23110.00.006	Publicar anualment la memòria d'activitat del servei.	1



6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i a través de l'avaluació dels resultats obtinguts en relació amb els compromisos i els objectius adquirits.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment sobre el servei a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Normativa autonòmica:

- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 [en vigor].
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

Normativa municipal:

- Reglament municipal de prestacions econòmiques de caràcter social de l'Ajuntament del Masnou. Aprovat pel Ple Municipal en sessió de data 16 de desembre de 2021.
- Reglament del Consell Municipal de Benestar Social. Aprovat pel Ple Municipal en sessió de data 21 de febrer de 2013.



1. Identificació del servei

Denominació:

Serveis d'atenció a les dones

Descripció:

Les dones del Masnou disposen de diversos serveis d'informació i atenció, que funcionen coordinadament. El **Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)**, de titularitat municipal, informa sobre qualsevol matèria, com ara salut, treball, habitatge, serveis i recursos per a les dones, i, si escau, deriven cap a les entitats i organismes que en són responsables.

Missió:

Orientació, acompanyament i assessorament en qualsevol aspecte de la vida de les dones.

Persones destinatàries:

Dones residents al municipi, especialment les que pateixen situacions de violència masclista.

Regidoria responsable:

305 - Acció social

Departament responsable:

300 - Serveis socials

2. Accés al servei

Ubicació:

Plaça de la Igualtat, 1
08320 El Masnou

Web:

Telèfon:

935571800

Correu electrònic:

siad@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
23118.11	Acolliment residencial per a dones en situació de violència masclista.
23118.21	Servei d'informació i atenció per a dones (SIAD).



23118.11 Acol·liment residencial per a dones en situació de violència masclista.

Descripció de l'actuació:			
Servei especialitzat, residencials i temporals, que ofereix acolliment i atenció integral per a possibilitar el procés de recuperació i reparació a les dones i a llurs filles i fills dependents, que requereixen un espai de protecció a causa de la situació de risc motivada per la violència masclista, tot vetllant per llur autonomia.			
Descripció de l'actuació:			
Dones que pateixen qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella, l'àmbit familiar o l'àmbit social o comunitari en la manifestació d'agressions sexuals, de tràfic i explotació sexual, de mutilació genital femenina o risc de patir-ne i de matrimoni forçós, així com els seus fills i filles.			
Ubicació:			
Per accedir al servei cal adreçar-se als serveis socials municipals o la policia local. El servei es presta en equipaments residencials destinats a aquest efecte.			
Correu electrònic:			
ebasp@elmasnou.cat			
Horari específic:			
El servei es presta en horari permanent.			
Requisits d'accés:			
1. Estar empadronada al municipi del Masnou. 2. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.			
Documents a aportar:			
Inicialment, cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	No



23118.21

Servei d'informació i atenció per a dones (SIAD).

Descripció de l'actuació:

Servei d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament, si escau, amb relació a l'exercici dels drets de les dones en tots els àmbits de llur vida laboral, social, personal i familiar. Inclou:

- Informació, atenció i seguiment.
- Atenció psicològica.
- Assessorament jurídic.

Descripció de l'actuació:

Totes les dones, especialment les que pateixen situacions de violència masclista.

Ubicació:

Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD)
Plaça de la Igualtat, 1
08320 El Masnou

Correu electrònic:

siad@elmasnou.cat

Web:

<http://www.elmasnou.cat/serveis-i-tramits/catalog-de-serveis/servei-dinformacio-i-atencio-per-a-dones-siad>

Horari específic:

- Dilluns i dimecres de 10.00 a 14.00 hores.
- Dimarts de 15.00 a 19.00 hores.
- Dijous de 10.00 a 14.00 hores i de 15.00 a 19.00 hores.

Requisits d'accés:

1. Estar empadronada al municipi del Masnou.
2. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Documents a aportar:

Inicialment, cap.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	No



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

En general, els recollits als articles 13 i 14 de la *Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques* i als articles 21 a 29 de la *Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya*.
Específicament, els indicats en els articles 8, 9 i 10 de la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*, entre els que destaquen:

- Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Rebre serveis de qualitat i opinar sobre ells.
- Tenir assignat un professional de referència.
- Renúncia als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Informació sobre les prestacions, els serveis, la valoració de la seva situació per escrit, de forma comprensible.
- Presentació de queixes i reclamacions.

Deures:

En general, els recollits a l'article 30 de la *Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya*.

Específicament, els assenyalats a l'article 13 de la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*, a destacar:

- 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.

Canals de participació:

L'Ajuntament té un Consell de Benestar Social que fa seguiment dels projectes i treballs dels serveis socials municipals. En aquest consell hi ha representants d'entitats socials i de les persones usuàries.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	23118.21.002	No superar en dies el temps d'espera d'accés al servei del SIAD	7
Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.	23118.21.001	No rebre cap queixa de l'atenció rebuda al SIAD.	0



6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i a través de l'avaluació dels resultats obtinguts en relació amb els compromisos i els objectius adquirits.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment sobre el servei a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Normativa autonòmica:

- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 [en vigor].
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

Normativa municipal:

- Reglament municipal del Servei d'informació i atenció a les dones (SIAD). Aprovat pel Ple Municipal en sessió de data 17 de maig de 2018.



1. Identificació del servei

Denominació:

Serveis d'intervenció socioeducativa

Descripció:

El serveis d'intervenció socioeducativa tenen per finalitat fonamental assegurar que els progenitors, o les persones que tinguin la tutela o la guarda dels infants o adolescents, tinguin l'oportunitat d'oferir-los el nivell bàsic que necessiten per a un desenvolupament integral adequat.

L'objectiu del SIS és situar la família com a unitat social bàsica que vetlla per la protecció i el desenvolupament dels seus membres, amb possibilitats de millora i canvi, tenint en compte els diferents nivells de risc.

Missió:

Les línies que caracteritzen la intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents són les següents:

- L'educació activa: l'educació que entén l'infant com a subjecte del seu procés i respecta les fases de la seva pròpia evolució.
- L'educació integral: l'educació que afavoreix i posa a disposició de l'infant els elements necessaris per tal d'assolir un grau òptim de maduresa com a persona i esdevenir membre actiu de la societat, treballant tots els àmbits del menor: físic, psíquic, afectiu, social i cultural.
- L'educació intercultural: l'educació que afavoreix la convivència i la relació entre les diverses cultures.
- La coeducació: l'educació en condicions d'igualtat d'oportunitats i drets entre nens i nenes, amb l'objectiu que creixin en el respecte i la valoració mútua.
- L'educació en valors: l'educació dels infants en els valors de la democràcia, la tolerància, el respecte i la valoració de la diversitat i les diferències d'opinions, opcions i orientacions personals.

Persones destinatàries:

Famílies amb infants i adolescents de 0 a 16 anys.

Regidoria responsable:

305 - Acció social

Departament responsable:

300 - Serveis socials

2. Accés al servei

Ubicació:

Plaça de la Igualtat, 1
08320 El Masnou

Web:

Telèfon:

935571896

Correu electrònic:

ebasp@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
23116.21	Servei d'atenció diürna. Centre Obert 'Maricel'.
23116.31	Servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF).



23116.21

Servei d'atenció diürna. Centre Obert 'Maricel'.

Descripció de l'actuació:

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.

Les activitats que es desenvolupen al centre obert són les pròpies d'esplai i esbarjo amb la finalitat de treballar l'empatia, els valors i les habilitats socials de forma totalment lúdica, així com activitats psicomotrius i esportives. També es treballa el reforç en els aprenentatges escolars i l'adquisició dels hàbits d'estudi en el cas que sigui necessari.

Descripció de l'actuació:

Infants i adolescents de 6 a 16 anys que requereixen suport assistencial o formatiu, prioritàriament aquells que es troben en situació de risc.

Ubicació:

Centre Obert 'Maricel'.
Plaça Ramón y Cajal, 6.
08320 El Masnou

Telèfon:

935571895

Correu electrònic:

centre.obert.maricel@elmasnou.cat

Web:

<http://www.elmasnou.cat/serveis-i-tramits/catalog-de-serveis/centre-obert>

Horari específic:

De dilluns a divendres, de 16.00 a 20.00 hores.

Requisits d'accés:

1. Estar empadronat al municipi del Masnou.
2. Els establerts en el Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària: els infants i adolescents han de viure en l'àmbit de l'àrea bàsica respectiva, cal la comunicació dels pares, tutors o guardadors; tot menor que estigui en situació de desemparament amb mesura protectora d'atenció en la pròpia família, ha de ser admès, si així ho requereixen els equips que intervenen.
3. La resta dels requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Documents a aportar:

Inicialment, cap en particular.

La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

Ordenança fiscal:



23116.31

Servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF).

Descripció de l'actuació:

El servei d'intervenció i acompanyament a famílies (SIAF) té la finalitat de prevenir situacions de risc i exclusió social, mitjançant la prestació del suport necessari a les famílies amb infants i adolescents en situació de risc, per aconseguir que aquests tinguin cobertes les seves necessitats bàsiques en el seu nucli familiar, i evitar l'agreujament de la situació de risc.

És un servei diürn, mitjançant la intervenció d'equips professionals, que inclou:

- Proporcionar un espai d'acolliment i convivència.
- Observar i intervenir per reduir la situació de risc i prevenir situacions de desprotecció.
- Promocionar els lligams emocionals i relacions familiars i de parentalitat, entre infants i adults de referència, unitat de convivència, i la vinculació amb el territori i la resta de xarxes i serveis.
- Treballar la integració i socialització i reforçar els sistemes de recolzament social.
- Oferir atenció als infants i adolescents en situació de risc.
- Acompanyar a l'infant o adolescent a centres educatius o altres serveis i recursos del territori per afavorir la seva integració social.
- Orientar, assessorar, recolzar i proporcionar suport a la criança i educació, si s'escau, a la família, o unitat de convivència, de l'infant o adolescent.
- Millorar la capacitat de la família per fer atendre de manera satisfactòria les necessitats de l'infant o l'adolescent.
- Reduir els factors d'estrès que puguin influir negativament en la família i enfortir la seva capacitat per enfrontar-se eficaçment als problemes.
- Donar suport i guia a l'adolescent en la recerca de recursos i treballar en el medi l'assoliment progressiu de les seves responsabilitats personals i socials.

Descripció de l'actuació:

Infants i adolescents de 0 a 17 anys i els seus familiars referents.

Ubicació:

Plaça de Ramón y Cajal, 6.

Telèfon:

935571896

Correu electrònic:

siaf@elmasnou.cat

Horari específic:

De dimarts a divendres, de 08.00 a 15.00 hores.
Dilluns, dimecres i dijous, de 15.30 a 19.30 hores.

Requisits d'accés:

- Estar empadronat al municipi del Masnou.
- Tractar-se d'infants o adolescents en situació de risc valorada al SBAS o l'EAIA.
- Disposar d'un pla de treball de la família elaborat per l'EBAS o l'EAIA.
- Consentiment comunicat dels pares, incorporat al pla de treball.
- La resta dels requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Documents a aportar:

Cap, ja que es tracta de persones usuàries derivades pels serveis socials.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

En general, els recollits als articles 13 i 14 de la *Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques* i als articles 21 a 29 de la *Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya*.
Específicament, els indicats en els articles 8, 9 i 10 de la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*, entre els que destaquen:

- Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Rebre serveis de qualitat i opinar sobre ells.
- Tenir assignat un professional de referència.
- Renúncia als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Informació sobre les prestacions, els serveis, la valoració de la seva situació per escrit, de forma comprensible.
- Presentació de queixes i reclamacions.

Deures:

En general, els recollits a l'article 30 de la *Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya*.

Específicament, els assenyalats a l'article 13 de la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*, a destacar:

- 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.

Canals de participació:

L'Ajuntament té un Consell de Benestar Social que fa seguiment dels projectes i treballs dels serveis socials municipals. En aquest consell hi ha representants d'entitats socials i de les persones usuàries.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	23116.31.002	No superar en dies l'accés al servei del SIAF.	700,00%
Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	23116.21.001	No superar el % d'infants usuaris amb alt risc al Centre Obert Maricel	50,00%
	23116.21.002	No superar el promig de dies d'estada dels infants al Centre Obert a la setmana.	4
Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.	23116.31.001	No rebre cap queixa en l'atenció dels serveis del SIAF.	0



6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i a través de l'avaluació dels resultats obtinguts en relació amb els compromisos i els objectius adquirits.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment sobre el servei a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa autonòmica:

- Article 166 punt 1 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, que estableix que correspon a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de serveis socials.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya estableix la competència municipal en matèria de la prestació dels serveis socials, la qual correspon, com a mínim, als municipis amb una població superior als 20.000 habitants.

Normativa municipal:

- Reglament municipal dels Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies (SIS). Aprobat inicialment pel Ple de l'Ajuntament en sessió de data 29 d'abril de 2020 i definitivament en data 16 de juliol de 2020, després de l'exposició pública.



1. Identificació del servei

Denominació:

Atenció i prevenció de l'exclusió residencial

Descripció:

La intervenció s'emmarca en una dimensió sistèmica de les persones ateses i amb la connexió amb els recursos del territori, en l'àmbit del sensellarisme o altres que els ajudin a anar afrontant i pal·liant les situacions de vulnerabilitat i de risc d'exclusió residencial, des de la perspectiva sistèmica i amb un acompanyament personalitzat amb un treball en xarxa i multidisciplinari per a mirar de superar les situacions de conflictivitat i evitar la cronificació en espais d'exclusió.

Missió:

La missió és oferir un seguiment personalitzat a cada persona implicada, segons les necessitats, nivell d'autonomia i capacitats.

Persones destinatàries:

Tota la població

Regidoria responsable:

305 - Acció social

Departament responsable:

300 - Serveis socials

2. Accés al servei

Ubicació:

Pl. Igualtat 1,
08320 El Masnou

Web:

<https://elmasnou.cat/temes/accio-social>

Telèfon:

93 557 18 00

Correu electrònic:

ebasp@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

Primera acollida de Serveis Socials: de dilluns a dijous de 9:00 a 13:00.
Atenció continuada segons les necessitats de les persones usuàries.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi

Prestació

23113.11

Atenció a les persones sense llar.



23113.11

Atenció a les persones sense llar.

Descripció de l'actuació:			
Es pretén acompanyar aquestes persones a construir-se un projecte de vida autònom i autosuficient en un procés d'inclusió social. Generar un marc estable de referència, en diversos eixos d'actuació, per tal de garantir una convivència positiva i integradora al seu entorn comunitari.			
Descripció de l'actuació:			
Tota la població vinculada al municipi.			
Ubicació:			
El servei pot prestar-se en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconsegueixi la mateixa finalitat.			
Web:			
https://elmasnou.cat/temes/accio-social			
Requisits d'accés:			
• Estar empadronat al municipi del Masnou. • Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària. • Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades. • La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.			
Documents a aportar:			
• Acreditació de la situació de necessitat. • La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:
En general, els recollits als articles 13 i 14 de la <i>Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques</i> i als articles 21 a 29 de la <i>Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya</i>. Específicament, els indicats en els articles 8, 9 i 10 de la <i>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</i>, entre els que destaquen: • Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial. • Rebre serveis de qualitat i opinar sobre ells. • Tenir assignat un professional de referència. • Renúncia als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades). • Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions. • Confidencialitat de les dades i informacions personals. • Informació sobre les prestacions, els serveis, la valoració de la seva situació per escrit, de forma comprensible. • Presentació de queixes i reclamacions.
Deures:
En general, els recollits a l'article 30 de la <i>Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya</i>. Específicament, els assenyalats a l'article 13 de la <i>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</i>, a destacar: • 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.
Canals de participació:
L'Ajuntament té un Consell de Benestar Social que fa seguiment dels projectes i treballs dels serveis socials municipals. En aquest consell hi ha representants d'entitats socials i de les persones usuàries.



5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Fita
Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	23113.11.001	No superar el nombre de persones sense llar al Masnou15

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i a través de l'avaluació dels resultats obtinguts en relació amb els compromisos i els objectius adquirits.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment sobre el servei a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa autonòmica:

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.



1. Identificació del servei

Denominació:

Urbanisme i obres

Descripció:

L'urbanisme és la funció pública que inclou l'ordenació, la transformació, la conservació i el control de l'ús del sòl, la urbanització i l'edificació, i la regulació de l'ús de les obres i la conservació i la rehabilitació dels edificis i les instal·lacions. Es desplega mitjançant el planejament urbanístic, que està constituït per aquell conjunt d'instruments tècnics i normatius que es redacten per ordenar l'ús del sòl i regular les condicions per transformar-lo o conservar-lo.

El servei d'**Urbanisme i obres** de l'Ajuntament del Masnou s'encarrega de la redacció, tramitació i coordinació de les figures de planejament urbanístic i dels instruments de gestió urbanística que desenvolupen el planejament municipal, així com del desenvolupament dels mecanismes de control, seguiment i supervisió de les activitats amb transcendència urbanística que es porten a terme en el municipi en l'àmbit de l'edificació, que van des de la tramitació de les figures de planejament urbanístic fins a l'atorgament de les llicències d'obres.

Així mateix, es gestionen els projectes tècnics i obres d'actuacions del PAM per garantir la qualitat de vida i les necessitats dels ciutadans en l'espai públic.

Missió:

Gestionar l'activitat urbanística, la renovació urbana i la política municipal del sòl així, com les qüestions derivades de la gestió corresponent, mitjançant els instruments legals disponibles.

Regidoria responsable:

403 - Urbanisme i obres

Departament responsable:

401 - Urbanisme, obres i projectes

2. Accés al servei

Ubicació:

Casa de la Vila
Carrer de Tomàs Vives, 4, 2a planta
08320 El Masnou

Web:

<https://www.elmasnou.cat/informacio-oficial/informacio-urbanistica>

Telèfon:

93 557 17 00

Correu electrònic:

urbanisme@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores.
Cal concertar cita prèvia, trucant per telèfon.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
15100.10	Planejament urbanístic.
15100.20	Gestió urbanística.
15100.30	Projectes d'urbanització.
15100.40	Urbanisme: expropiació en actuacions aïllades.
15100.50	Disciplina urbanística.
15100.60	Tramitació de llicències i comunicacions prèvies d'obres.
15100.80	Informació i certificats urbanístics.



15100.10

Planejament urbanístic.

Descripció de l'actuació:

El planejament urbanístic municipal ordena el territori a través d'instruments com el pla general d'ordenació urbanística, els plans especials, els plans parcials, els plans de millora urbana i els estudis de detall.

El planejament és un procediment fortament regulat a nivell normatiu i, per tant, la prestació del servei ha de garantir el coneixement del marc legal per part de l'interessat, tant pel que fa als límits de les possibilitats urbanístiques com per la tramitació administrativa i els seus terminis.

Descripció de l'actuació:

Ciutadania en general i serveis interns de l'Ajuntament.

Requisits d'accés:

Cap en particular.

Documents a aportar:

La documentació que exigeix la normativa urbanística vigent per a la tramitació de planejament urbanístic.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

Normativa específica:

- Planejament urbanístic vigent consultable al registre de planejament urbanístic de Catalunya (RPUC) al web de la Generalitat de Catalunya:

<https://dtes.gencat.cat/rpucportal/AppJava/cercaExpedient.do?sortColumn=data&fromPage=load&reqCode=cerca&sortDirection=1&comarcaSel=21&pagingPage=1&municipiSel=08118&>

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d agost, pel qual s aprova el Text refós de la Llei d urbanisme.
- Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.
- Decret 64/2014. Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.
- Llei de 16 desembre 1954 sobre expropiació forçosa.
- Decret legislatiu 7/2015, de 30 d octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana.



15200.20 Gestió urbanística

Descripció de l'actuació:			
Conjunt d'actuacions adreçades a l'execució del planejament mitjançant la urbanització i edificació dels terrenys inclosos en el seu àmbit d'aplicació (polígon):			
• Tramitació i modificació de la divisió polygonal, continguda o no al planejament urbanístic. • Aprovació dels estatuts i les bases d'actuació, en la modalitat de compensació bàsica del sistema de reparcel·lació. • Aprovació dels projectes de reparcel·lació i d'expropiació. • Determinació del sistema i de la modalitat d'actuació, quan no siguin establerts pels plans urbanístics, i la modificació d'aquells, siguin o no establerts pels plans urbanístics.			
Descripció de l'actuació:			
Propietaris i propietàries de finques.			
Requisits d'accés:			
Ser propietari o propietària d'alguna finca inclosa en algun polígon d'actuació urbanística, o bé ser-ne representant de la propietat.			
El dret d'accés a la informació continguda als expedients urbanístics el té qualsevol persona, sense haver de demostrar un interès particular.			
Documents a aportar:			
La documentació que exigeix la normativa urbanística vigent per a la tramitació dels instruments de gestió urbanística.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No
Normativa específica:			
• Articles 116 i següents del Text Refós de la Llei d'Urbanisme de Catalunya. • Articles 120 i següents del Reglament de la Llei d'Urbanisme de Catalunya. • Reial Decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Sòl i Rehabilitació Urbana.			



15100.30 Projectes d'urbanització

Descripció de l'actuació:			
Els projectes d'urbanització són projectes d'obres per a l'execució material de les determinacions dels plans urbanístics pel que fa a les obres d'urbanització dels àmbits d'actuació urbanística. Poden constituir un document integrant d'una figura de planejament urbanístic o es poden tramitar i aprovar com un document independent.			
Descripció de l'actuació:			
Propietaris i propietàries de finques.			
Requisits d'accés:			
Ser propietari o propietària d'alguna finca inclosa en algun polígon d'actuació urbanística, o bé ser-ne representant de la propietat. El dret d'accés a la informació continguda als expedients urbanístics el té qualsevol persona, sense haver de demostrar un interès particular.			
Documents a aportar:			
La documentació que exigeix l'article 96 Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No
Normativa específica:			
- Planejament urbanístic vigent consultable al registre de planejament urbanístic de Catalunya (RPUC) al web de la Generalitat de Catalunya: https://dtes.gencat.cat/rpucportal/AppJava/cercaExpedient.do?sortColumn=data&fromPage=load&reqCode=cerca&sortDirection=1&comarcaSel=21&pagingPage=1&municipiSel=08118& - Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme. - Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme. - Ordre VIV /561/2010, d'1 de febrer, per la qual es desenvolupa el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats. - Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat. - Real Decret 505/2007, de 20 d'abril, pel que s'aprova les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat per l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats i edificacions.			



15100.40 Urbanisme: expropiació en actuacions aïllades.

Descripció de l'actuació:			
Si no s'utilitza l'expropiació com a sistema d'actuació per polígons d'actuació urbanística complets, es pot aplicar com a actuació aïllada l'expropiació forçosa, per a l'execució de sistemes urbanístics o d'algun dels elements que els integren, tramitada d'acord amb la legislació reguladora de l'expropiació forçosa.			
Descripció de l'actuació:			
Propietaris i propietàries de finques afectades pel planejament.			
Requisits d'accés:			
Ser propietari o propietària d'alguna finca afectada pel planejament urbanístic.			
Documents a aportar:			
La documentació que exigeix la normativa urbanística vigent.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No
Normativa específica:			
- Articles 109 i següents del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel que s'aprova el Text refós de la Llei d'Urbanisme - Articles 208 i següents del Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'Urbanisme. - Llei de 16 de desembre de 1954, sobre Expropiació Forçosa. - RD legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Sòl i Rehabilitació Urbana.			



15100.50 Disciplina urbanística.

Descripció de l'actuació:			
És el conjunt de regles que s'ocupen de prevenir i castigar l'incompliment de les normes urbanístiques. El seu exercici és de caràcter preceptiu i dóna lloc a la incoació d'ofici d'un o més procediments que tenen per objecte, conjuntament o separadament, l'adopció de les mesures següents: 1. La restauració de la realitat física alterada i de l'ordre jurídic vulnerat. 2. La imposició de sancions. 3. La determinació dels danys i els perjudicis causats.			
Descripció de l'actuació:			
• Qualsevol persona pot presentar una denúncia però només tindrà la condició d'interessada si així ho manifesta expressament. En aquest cas, la denúncia formarà part de l'expedient i se li notificaran totes les actuacions. • Són responsables de l'incompliment de la normativa urbanística les persones propietàries, promotores, constructores i tècniques, depenent de les responsabilitats que tinguin cadascun d'ells en l'incompliment.			
Requisits d'accés:			
• En el cas de les persones presumptament responsables, únicament identificar-se. • La persona denunciante ha de manifestar expressament per escrit, en el seu cas, la seva voluntat de ser part en l'expedient. L'Ajuntament prèviament li haurà informat que, aleshores, la seva denúncia formarà part de l'expedient, el que implica que la persona denunciada hi podrà accedir. Per a cada inspecció tècnica sol·licitada, es pagarà l'import indicat a l'Ordenança			
Documents a aportar:			
• La persona denunciante haurà de presentar una instància al Registre General de l'Ajuntament. • Les persones responsables hauran d'aportar la documentació que requereixin els serveis tècnics d'Urbanisme.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Taxa per llicències o la comprovació d'activitats comunicades en matèria d'Urbanisme.			
Normativa específica:			
• Articles 199 i següents del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'Urbanisme. • Articles 98 i següents del Decret 64/2014, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.			



15100.60 Tramitació de llicències i comunicacions prèvies d'obres.

Descripció de l'actuació:			
Urbanisme i obres informa, tramita i exerceix el control de les actuacions de les persones particulars en relació amb les obres que es realitzen en el municipi, vetllant pel compliment de la normativa vigent.			
Les actuacions compreses en la prestació són les següents:			
• Comunicacions prèvies d'obres. • Llicències d'obres menors. • Llicències d'obres majors. • Comunicacions prèvies de primera ocupació d'edificis i instal·lacions. • Llicència de gual per l'entrada i sortida de vehicles. • Llicència per la instal·lació de rètols. • Llicència per treure arbres d'una finca particular. • Llicència d'obres per als serveis a la via pública. • Llicència per la instal·lació de grua desmuntable per obres. • Llicència de parcel·lació urbanística i llicència de divisió horitzontal. • Llicència per ocupació de la via pública per obres.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general i, en particular, aquelles persones físiques o jurídiques que volen realitzar obres en finques particulars ubicades al municipi.			
Ubicació:			
Tramitació general:		Atenció tècnica:	
Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).		Casa de la Vila.	
Roger de Flor, 23		Tomàs Vives 4, 2a. planta	
08320 El Masnou		08320 El Masnou	
Horari específic:			
Cal concertar cita prèvia, mitjançant:			
• Web municipal: cita prèvia. • WhatsApp 673 63 80 03. • Telèfon 93 557 17 77.			
De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores. OAC també dijous de 16.00 a 19.00 hores.			
Tancat festius i vigílies de festius.			
Horari d'estiu (de l'1 al 31 d'agost), Setmana Santa i Nadal (dues setmanes): de dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.			
Requisits d'accés:			
Els corresponents a cada tràmit concret.			
Documents a aportar:			
Els corresponents a cada tràmit particular.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
• Ordenança Fiscal reguladora de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres. • Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per llicències o la comprovació d'activitats comunicades en matèria d'urbanisme. • Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per concessió de plaques, patents i altres distintius anàlegs. • Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per obertura de clots o rases en terrenys d'ús públic i qualsevol remoguda del paviment o voreres a la via pública. • Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per ocupació de terrenys d'ús públic.			
Normativa específica:			



- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals.
 - Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme i modificat pel Decret legislatiu 3/2012.
 - Decret 64/2012, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.
 - Normativa urbanística del Pla general d'ordenació del Masnou.
-
- Reial decret 210/2018, de 6 d'abril, pel qual s'aprova el Programa de prevenció i gestió de residus i recursos de Catalunya (PRECAT20).
 - Ordenança municipal reguladora d'obres subjectes a règim de comunicació prèvia.
 - Ordenança municipal reguladora dels guals per entrada i sortida de vehicles.
 - Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.
 - Reial Decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi Tècnic de l'Edificació.
 - Ordenança municipal d'edificació.



15100.80

Informació i certificats urbanístics.

Descripció de l'actuació:			
Tramitació de: 1. Certificats d'aprofitament urbanístic. 2. Certificats o informes de qualificació urbanística i dotació de serveis. 3. Certificats de compatibilitat urbanística. 4. Certificats d'innecessarietat de parcel·lació. 5. Certificats d'antiguitat o de legalitat.			
Descripció de l'actuació:			
Qualsevol persona que ho sol·liciti.			
Ubicació:			
Tramitació general: Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC). Roger de Flor, 23 08320 El Masnou		Atenció tècnica: Casa de la Vila. Tomàs Vives 4, 2a. planta 08320 El Masnou	
Horari específic:			
Cal concertar cita prèvia, mitjançant: • Web municipal: cita prèvia. • WhatsApp 673 63 80 03. • Telèfon 93 557 17 77.			
De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores. OAC també dijous de 16.00 a 19.00 hores. Tancat festius i vigílies de festius.			
Horari d'estiu (de l'1 al 31 d'agost), Setmana Santa i Nadal (dues setmanes): de dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.			
Requisits d'accés:			
Cap en particular.			
Documents a aportar:			
Certificats de qualificació i aprofitament urbanístic: • Sol·licitud de certificat urbanístic.			
Certificats d'antiguitat i legalitat urbanística: • Instància genèrica.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per expedició de documents administratius.			
Normativa específica:			
• Article 105 del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'Urbanisme (aquest article només és aplicable als certificats d'aprofitament urbanístic). • Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control de les activitats, Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives i Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives (certificat de compatibilitat urbanística). • Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per expedició de documents administratius (certificat d'innecessarietat de parcel·lació i certificats de legalitat i antiguitat). • Pla general d'ordenació urbana (PGOU) del Masnou (certificat de qualificació urbanística i dotació de serveis).			



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:
- Realitzar consultes relacionades amb el planejament urbanístic, projectes d'urbanització i obres públiques. - Conèixer l'estat de tramitació de les llicències d'obres sol·licitades i de les comunicacions prèvies d'obres presentades, així com dels certificats sol·licitats. - Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l'OAC o mitjançant els altres canals de participació. - Rebre resposta a les consultes realitzades. - Sol·licitar visites presencials amb els serveis tècnics i càrrec electe. - Ser atesos presencialment pels tècnics municipals, mitjançant cita prèvia.
Deures:
- Sol·licitar les llicències d'obres i presentar les comunicacions prèvies d'obres abans d'iniciar les mateixes. - Sol·licitar la llicència prèvia a l'ocupació de la via pública com a conseqüència de la realització d'obres particulars. - Presentar la documentació requerida pels serveis tècnics municipals per poder tramitar els expedients. - Mantenir les propietats privades en bon estat d'ús, conservació i rehabilitació donant compliment a les condicions objectives d'habitabilitat dels habitatges, d'acord amb la normativa urbanística. - Facilitar l'entrada al personal tècnic municipal per realitzar inspeccions de les obres que s'executin.
Canals de participació:
- Aportacions individuals o col·lectives en els espais, òrgans o instruments de participació establerts. - Escrits o instàncies presentades a través del registre d'entrada. - Bústia de queixes, suggeriments o propostes disponible a la seu electrònica de la web municipal. - Avisos enviats a través de l'aplicació Gestió d'incidències. - Correus electrònics rebuts a urbanisme@elmasnou.cat o a l'adreça electrònica de l'OAC. - Trucades telefòniques al departament d'Urbanisme i Obres. - Opinions a través de les xarxes socials.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius		Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	15100.80.050	Concedir el 100% dels certificats urbanístics en el termini de 10 dies des de l'emissió de l'informe tècnic.	100,00%
Cumplir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.	15100.60.020	Concedir el 100% de les llicències d'obres menors dins del termini màxim d'un mes.	100,00%
	15100.60.030	Concedir el 100% de les llicències d'obres majors dins del termini màxim de dos mesos.	100,00%
	15100.50.040	Tramitar el 100% dels expedients dins del termini de sis mesos.	100,00%
Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.	15100.10.010	Publicar el 100% de les figures de planejament als canals legalment establerts.	100,00%



6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestionarà mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta i dels resultats obtinguts, recollits en la memòria anual.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou analitzarà les causes i es proposaran unes mesures correctores per tal d'evitar que la situació es repeteixi. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.



A continuació, es transcriuen els dos apartats comuns dels textos de totes les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou:

Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:

L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.

Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament.

Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta.

Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar.

El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de

l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

Revisió de la carta:

Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.

Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:

Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Com a resultat d'aquest seguiment i avaluació es podran determinar accions de millora del servei.

La memòria d'avaluació de la carta de serveis serà aprovada per la Junta de Govern Local i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar.

La informació relativa al seguiment i l'avaluació de la carta de serveis es farà pública al Portal de Transparència de l'Ajuntament durant el primer semestre de cada any, en compliment del que disposa l'article 9.1.j) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.



Ajuntament del Masnou

Pg. Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou

Tel. 93 557 17 00
Fax 93 557 17 01
www.elmasnou.cat

El Masnou, 3 de gener de 2024
Jaume Oliveres Maristany
Alcalde