

ANUNCI SOBRE L'APROVACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS DE DIVERSOS ÀMBITS DE L'AJUNTAMENT DE MANRESA.

En data 21 de juliol de 2022, el Ple de la Corporació ha aprovat l'acord que es reproduïx a continuació:

“DICTAMEN RELATIU A L'APROVACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS DE DIVERSOS ÀMBITS DEL'AJUNTAMENT DE MANRESA.

Antecedents

Les Cartes de serveis són documents escrits que constitueixen l'instrument a través del qual els òrgans administratius informen als ciutadans sobre els serveis que tenen encomanats i els compromisos de qualitat en la seva prestació, així com dels seus drets en relació amb aquests serveis.

El document tipifica els serveis de forma explícita. Es considera una eina de gestió de qualitat i suposa un acord entre l'administració i el ciutadà entès com a client amb l'objectiu de satisfer les seves necessitats.

Les Cartes de serveis i les seves actualitzacions posteriors han de ser aprovades mitjançant el corresponent acord i divulgades oportunament.

En data 23 de desembre de 2021 el Ple de l'Ajuntament de Manresa va aprovar les Cartes de Serveis dels àmbits següents:

- administració electrònica
- arxiu municipal
- contractació, patrimoni i inversions
- enllumenat públic
- estadística, gestió de població i processos electorals
- mobilitat
- protecció de dades
- residus i neteja
- recursos humans
- secretaria general
- serveis funeraris
- tecnologies i sistemes informàtics
- transparència,

En aquests moments s'ha elaborat el document compendiari de la Carta de Serveis dels àmbits de:

- Comerç i fires
- Cultura
- Emprenedoria i empresa
- Ensenyament
- Esports

- Intervenció
- Ocupació
- Participació ciutadana
- Tresoreria
- Turisme i projecció de ciutat
- Universitats

Fonamentació jurídica

- Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat.

“Article 11. Aprovació i difusió de la carta de serveis.

1. Les cartes de serveis i les seves posteriors actualitzacions seran aprovades mitjançant resolució del Sotssecretari del departament al qual pertanyi l'òrgan o estigui vinculat o adscrit l'organisme proponent, previ informe favorable de la Secretaria General per a l'Administració Pública, i del Ministeri d'Economia i Hisenda per als supòsits previstos en l'últim incís de l'article 9.3.
2. La resolució a què es refereix l'apartat anterior es publicarà al «Butlletí Oficial de l'Estat», la qual cosa donarà compte de l'aprovació de la carta i de la seva disponibilitat per al públic.
3. Cada òrgan o organisme durà a terme les accions divulgatives de la seva carta que estimi més eficaces, garantint sempre que puguin ser conegudes pels usuaris en totes les seves dependències amb atenció al públic, en el servei d'atenció i informació al ciutadà del corresponent ministeri i a través d'Internet.
4. Les cartes de serveis hauran d'estar disponibles, així mateix, en els serveis d'informació i atenció al ciutadà del Ministeri d'Administracions Públiques i de les Delegacions, Subdelegacions del Govern i Direccions Insulars, així com en l'adreça d'Internet www.administracion.es.

- Articles 9.1 j) i 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre de transparència:

“Article 9. Transparència en l'organització institucional i l'estructura administrativa

1. La informació relativa a l'organització institucional i l'estructura administrativa que l'Administració ha de fer pública en aplicació del principi de transparència ha d'incloure:

j) El catàleg dels serveis prestats, les cartes de serveis existents i la informació sobre els resultats de les avaluacions de qualitat i de la incidència social de les polítiques públiques.

“Article 59

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 serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.”

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

“Article 23

Dret a uns serveis públics de qualitat

3. Les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.

4. Les unitats orgàniques de l'Administració de la Generalitat amb un rang mínim de direcció general han de disposar d'una carta de serveis per cadascun dels serveis finalistes que presten. Les cartes poden ésser individualitzades per cada servei o bé agrupades, s'han d'avaluar cada dos anys i s'han d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys."
- Llei 5/2020 de mesures fiscals i administratives, que modifica l'article 59 i afegeix la disposició addicional 10ª a la Llei de transparència.

En base a l'esmentat, fent ús de les competències que em confereix la legislació vigent proposo al Ple corporatiu l'adopció dels acords següents:

1. APROVAR el document adjunt al present dictamen com a Annex 1 anomenat Carta de serveis dels àmbits de:

- Comerç i fires
- Cultura
- Emprenedoria i empresa
- Ensenyament
- Esports
- Intervenció
- Ocupació
- Participació ciutadana
- Tresoreria
- Turisme i projecció de ciutat
- Universitats

2. PUBLICAR l'anterior acord i el seu annex al Butlletí Oficial de la Província.

ANNEX 1

CARTES DE SERVEIS DELS ÀMBITS:

1. Comerç i fires
2. Cultura
3. Emprenedoria i empresa
4. Ensenyament
5. Esports
6. Intervenció
7. Ocupació
8. Participació ciutadana
9. Tresoreria
10. Turisme i projecció de ciutat
11. Universitats

La sisena tinent d'alcalde, regidora delegada de

Recursos Humans i Govern Obert

1. Identificació

Nom del servei COMERÇ I FIRES

Servei de dinamització i suport a l'activitat comercial de la ciutat. Gestiona el mercat municipal, el viver d'artesania i els mercats de venda no sedentària. Organitza fires i actes comercials singulars

Adreça Plaça Major, n. 1(4ª planta)
Telèfon 93.878.23.00
Web www.manresa.cat/web/article/3988-comerc-fires-i-mercats
Adreces Electròniques comerc@ajmanresa.cat
Horari de 8:00 a 15:00 hores

Unitat Organitzativa Servei de Desenvolupament Local
Responsable tècnic Cap del Servei de Desenvolupament Local
 Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>
Regidoria Regidoria d'Indústria, Comerç i Activitats
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Indústria, Comerç i Activitats
 Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La nostra missió és promocionar la ciutat i vetllar pel seu desenvolupament, especialment en la vessant econòmica, fent que Manresa esdevingui una ciutat dinàmica i d'oportunitats.

Volem ser un referent a la Catalunya Central a partir de la definició d'un model territorial propi que fomenti el comerç de proximitat, promogui la creació d'empreses i en millori la competitivitat.

El treball desenvolupat al servei es basa en la planificació estratègica, la concertació, el treball en xarxa, la qualitat dels serveis, l'optimització dels recursos, l'avaluació de resultats i la innovació.

Des de comerç i fires treballem per la cohesió del teixit urbà apostant per la petita i mitjana empresa comercial. Col·laborem amb el sector privat per definir un model de comerç de proximitat que ajuda a la cohesió social i contribueix a la mobilitat sostenible. Les polítiques comercials abasten establiments

comercials i de serveis, mercats municipals, mercats de venda no sedentària i fires comercials així com l'impuls de l'artesanía local.

Els valors són del comerç i les fires de Manresa són;

- Vocació de servei públic i proximitat. Treballem a diari al costat de les empreses i comerços del territori i de la ciutadania per conèixer de primera ma quines són les seves necessitats i donar-hi resposta, afavorint un impacte més gran de les intervencions públiques. Ho fem des de la transparència, l'eficiència, l'ètica professional i la vocació de servei públic.
- La Igualtat d'oportunitats i la justícia social. Prioritzem les accions que afavoreixen el comerç de proximitat.
- Treball en xarxa. A partir de la cooperació, la col·laboració i el consens territorial, treballem amb la resta d'administracions locals, les associacions, empresaris i professionals, així com amb altres agents implicats en la promoció econòmica de Manresa i el Bages.
- Innovació i transferència de coneixements. Impulsem accions de transferència de coneixement i de tecnologia des de la universitat i els centres de recerca cap a les empreses i comerços del territori per a millorar-ne la competitivitat, responnent als reptes de l'economia 4.0. i la digitalització.
- Economia al servei de les persones. Apostem per l'enfortiment de l'economia cooperativa, social i solidària com a motor de transformació econòmica i aconseguir un repartiment més just i equitatiu de la riquesa. En definitiva, un model sostenible al servei de les persones.

3. Serveis

a. Gestió i dinamització del mercat municipal Puigmercadal

El mercat municipal de Manresa, és un equipament en procés de modernització de les instal·lacions, l'oferta i el servei. Estem arrelats a la ciutat i compromesos amb el barri, per seguir sent un espai de referència, molt més que un mercat.

Defensem valors socialment útils lligats a l'alimentació i el consum: proximitat, salut, qualitat i responsabilitat social. Contribuim a la revitalització del Centre Històric i fem de la Plaça del Mercat un entorn amable de passeig i lleure familiar.

La missió del mercat Puigmercadal és la d'un mercat gastronòmic i de proximitat, on hi ha productes del territori i quilòmetre zero, amb una gran varietat d'aliments frescos i, per damunt de tot, un tracte proper i professional.

Les polítiques comercials abasten establiments comercials i de serveis, mercats municipals, mercats de venda no sedentària i fires comercials.

Manteniment del mercat Puigmercadal

Com sol·licitar el servei

El servei el pot sol·licitar el paradista quan detecta una incidència de manteniment i crea l'avís a través dels auxiliars tècnics de manteniment del mercat.

Destinatari/es

Els destinataris són els paradistes i els clients del mercat.

b. Gestió i dinamització dels mercats de venda no sedentària

Els mercats de venda no sedentària són eines de dinamització del comerç de proximitat i complementen l'oferta comercial local. A la ciutat s'organitzen regularment els mercats següents: Mercat de la Font dels Capellans; Mercat de les Flors; Mercats agraris; Mercat no sedentari Mion-Puigberenguer; Mercat de venda no sedentària en el barri del Xup i Mercat del Rebost.

Assessorament en tràmits

Com sol·licitar el servei

Presentar una instància genèrica telemàticament a través del web de l'Ajuntament de Manresa o presencialment a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

Destinatari/ies

Possibles nous paradistes o paradistes actuals.

Instal·lació, desinstal·lació i neteja de la zona

Es vetlla per tal que hi hagi el màxim nombre de parades adjudicades i que el dia setmanal de mercat es munti i desmuntin els parades en condicions d'higiene i seguretat, respectant els horaris fixats, la correcta disposició i veda dels productes autoritzats i l'acompliment de les mesures de neteja de la via pública.

Com sol·licitar el servei

El servei el pot sol·licitar el paradista quan vol demanar una parada o fer algun tràmit o detecta una incidència i crea l'avís a través de l'assentador de mercats.

Destinatari/ies

Els destinataris són els paradistes i els clients del mercat de venda no sedentària .

c. Gestió i dinamització de fires

Les fires artesanes, comercials, professionals i industrials permeten als professionals d'un o varis sectors, mostrar els seus productes, formar-se, intercanviar valoracions amb altres professionals, conèixer novetats i encertar missions comercials.

És un gran aparador per la ciutat ja que permet alhora als visitants conèixer una oferta econòmica de manera fàcil i ràpida i de retruc ajuda a dinamitzar tot el comerç de la ciutat els dies de les fires.

Les fires previstes són: ExpoBages, Ecoviure, Mostra d'Economia Social, Wedding, Santa Llúcia i Festa del Tomàquet

Difusió, captació d'expositors i visitants i instal·lació, desinstal·lació i neteja de la zona o del palau firal els

Es vetlla per tal que hi hagi el màxim nombre d'expositors possible i unes activitats paral·leles que ajudin a la professionalització dels sectors. Pels dies de celebració, cal assegurar un muntatge i desmuntatge dels expositors condicions d'higiene i seguretat, respectant els horaris fixats i l'acompliment de les mesures de neteja de la via pública o del palau firal.

Com sol·licitar el servei

El servei el pot sol·licitar una empresa interessada en exposar i fer demostracions del seu producte en una fira sectorial o multisectorial.

Destinatari/ies

Els destinataris són els expositors i els visitants a les fires.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
a. Gestió i dinamització del mercat municipal Puigmercadal	Freqüència de neteja de les zones comuns del mercat municipal, excepte diumenge i festius	Hores transcorregudes entre neteja i neteja	Mes petit o igual que 24 hores
a. Gestió i dinamització del mercat municipal Puigmercadal	Temps per comunicar als responsables del manteniment dels mercats les averies detectades a les instal·lacions	Hores trigades a comunicar als responsables del manteniment dels mercats les averies detectades a les instal·lacions	Mes petit o igual que 4 hores
b. Gestió i dinamització dels mercats de venda no sedentària	Freqüència de neteja de les zones comuns del mercat municipal, excepte diumenge i festius	Hores transcorregudes entre fi del mercat i neteja	Mes petit o igual que 12 hores
b. Gestió i dinamització dels mercats de venda no sedentària	Temps per assessorar a possibles paradistes sobre els tràmits afer per sol·licitar parades	Dies transcorreguts entre la recepció de la petició i la primera resposta	Mes petit o igual que 3
c. Gestió i dinamització de fires	Temps per donar resposta a les empreses sobre la possibilitat de participar en una fira	Dies transcorreguts entre la recepció de la petició i la primera resposta	Mes petit o igual que 3

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp

644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Reglament d'organització i funcionament del mercat Puigmercadal

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i

4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels servei.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

1. Identificació

Nom del servei CULTURA

El servei de cultura és l'encarregat de desplegar la política cultural municipal, gestionar els seus recursos i fer el seguiment del Pla de Cultura . Així doncs, s'ocupa de la gestió dels equipaments culturals i serveis que se'n deriven, com ara les biblioteques, els museus, els centres culturals o els espais escènics i musicals de titularitat municipal. També és el responsable de la promoció de les arts, la cultura i el coneixement en general, així com de la protecció del patrimoni cultural en el sentit ampli, tan material com immaterial.

Adreça Passeig Pere III, 27 baixos

Telèfon 938753410

Web manresacultura.cat

Adreces Electròniques cultura@ajmanresa.cat

Horari De dilluns a divendres de 9 a 14h. I dimarts de 16 a 18,30h.

Unitat Organitzativa Servei d'Ensenyament, cultura i esports

Responsable tècnic Cap del Servei d'Ensenyament, cultura i esports

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria de Cultura i Festes

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Cultura i Festes

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

El Servei de Cultura de l'Ajuntament té la missió d'orientar, implementar i desenvolupar els programes que constitueixen la política cultural de l'Ajuntament, en col·laboració amb els agents associatius i privats del sector cultural de Manresa i el suport de les administracions supralocals.

Les actuacions programades des d'aquest servei s'inspiren en els valors ètics i democràtics, el reconeixement de la igualtat de les persones i el respecte a la diversitat de les expressions culturals, la proximitat i el reconeixement del dret a la participació ciutadana en la gestió pública, el foment de la creativitat i la consideració de les arts com a bé essencial, el respecte i la preservació de la llengua i del patrimoni cultural artístic com a elements de la identitat cultural.

3. Serveis

1. EQUIPAMENTS CULTURALS I SERVEIS ADSCRITS

Aquesta línia recull tots els recursos i activitats que es despleguen al voltant dels equipaments culturals de titularitat municipal de la ciutat de Manresa, ja siguin gestionats de forma directa o indirecta, amb mitjans propis o externs, o cogestionats amb d'altres Administracions. La classificació i la definició de les tipologies s'ajusten als criteris del Pla d'Equipaments Culturals de Catalunya (PECCat) i l'inventari d'equipaments municipal.

1.1. BIBLIOTEQUES. SERVEI DE LECTURA PÚBLICA

El servei de biblioteca pública, de titularitat municipal, es gestiona mitjançant un conveni de col·laboració amb la Diputació de Barcelona. Hi estan adscrites dos equipaments:

1. La Biblioteca del Casino, biblioteca central urbana i comarcal.
2. La Biblioteca Ateneu Les Bases, biblioteca de proximitat.

Principals activitats i serveis.

- Serveis d'informació i consulta en sala, préstec i accés a Internet.
- Activitats de dinamització cultural i promoció de la lectura, com ara, clubs de lectura, grups de conversa d'idiomes, hores del conte i activitat d'incentivar la lectura entre els més joves, exposicions, presentacions de llibres, concursos de fotografia, tallers de cinema, art, booktubers, tallers de Nadal, d'aparadors, lectures en veu alta, lectures dramatitzades, recitals poètics, tallers TIC, visites organitzades, etc.

Com sol·licitar el servei

Accés gratuït dins l'horari d'obertura al públic.

Pel servei de préstec cal estar en disposició del carnet d'usuari de la Xarxa de Biblioteques Municipals.

Per sol·licitar el carnet cal adreçar-se a la biblioteca més propera i presentar el DNI, o bé es pot sol·licitar-lo a través d'internet omplint el formulari web Sol·licitud del carnet .

Destinatari/es

Població en general

1.2. ARXIUS. GESTIÓ DEL PATRIMONI DOCUMENTAL

Els fons documentals són un actiu molt important per al coneixement de la història de la ciutat i la seva difusió. Així, una de les accions principals que es desenvolupen des de la Regidoria de Cultura és la de promoure l'acreixement d'aquests fons i la seva conservació per mitjà de les institucions especialitzades per a que puguin ser consultats per estudiosos especialistes i per la ciutadania en general.

Des d'aquesta línia s'incorpora l'activitat de suport a les diverses institucions especialitzades en la conservació de fons documentals històrics:

1. Arxiu Municipal de Manresa. Conserva la documentació en fase semiactiva o arxiu intermedi de l'Ajuntament de Manresa i les entitats que en depenen.
2. Arxiu Comarcal del Bages (ACB). Titularitat Generalitat de Catalunya en conveni amb l'Ajuntament de Manresa. Realitza alhora les funcions d'arxiu comarcal i les d'arxiu històric municipal de Manresa, en virtut d'un conveni de col·laboració entre el Consell Comarcal del Bages, l'Ajuntament de Manresa i la Generalitat de Catalunya. L'ACB rep i conserva la documentació en fase semi activa i activa de l'Ajuntament de Manresa i de les entitats que en depenen.

Com sol·licitar el servei

Per consulta i reproducció de documentació del fons:

Interessat/da: Cal presentar el DNI

Interessat/da: Investigadors presentar un carnet que ho acrediti

Representant: Cal presentar el DNI i autorització de l'interessat

Canals de tramitació:

-Arxiu Municipal:

Presencialment a l'Oficina d'atenció al ciutadà (OAC) Pl. Major, 1

Horari: <http://www.manresa.cat/web/article/4115-atencio-al-ciutada>

Internet: A través de la web municipal, tràmits

-Arxiu Comarcal del Bages.

Presencialment, Via de Sant Ignasi 40 Manresa

Horari d'hivern. Matins, de dilluns a divendres de 9 a 14 h. Tarda, de dilluns a dijous de 15.30 a 18

h Divendres de 15.30 a 17 h

Horari estiu. D'1 de juny a 30 de setembre, de dilluns a divendres, de 8 a 15 h.

Pàgina web: <http://cultura.gencat.cat/arxius/acbg>

Adreça electrònica: acbages.cultura@gencat.cat

Destinatari/ies

Persones majors d'edat.

1.3. MUSEUS I CENTRES D'INTERPRETACIÓ ASSOCIATS.

Aquest apartat inclou tots els recursos destinats al voltant dels equipaments museístics de titularitat municipal, així com els centres d'interpretació de diferents àmbits temàtics associats a cadascun d'ells, ja siguin gestionats de forma directa com indirecta, amb recursos propis o provinents d'institucions externes.

1. Museu de Manresa (MdM).

És una institució al servei de la societat que s'ocupa de conservar estudiar i difondre el patrimoni històric i artístic de Manresa i d'arreu de Catalunya. Amb el seu treball a l'entorn del patrimoni cultural i la creació artística aporta eines per a millorar-ne la gestió i el seu coneixement.

Per assolir els seus objectius el museu du a terme activitats de documentació i recerca, d'adquisició, de conservació preventiva i restauració i, especialment, de difusió dels seus fons per mitjà de les exposicions, les activitats didàctiques i altres activitats totes adreçades a millorar-ne el coneixement i afavorir el gaudi de les persones en la seva relació amb l'art i la història.

La seu central es troba a l'edifici de l'Antic Col·legi de Sant Ignasi, tot i que la seva activitat es desplega en d'altres espais considerats extensions del museu, com ara:

-Espai eMM2, magatzem visitable del lapidari a la plaça de La Reforma.

-Espai Manresa 1522. La ciutat d'Ignasi. Centre d'interpretació de la Manresa ignasiana que es troba ubicat en dependències de l'antic claustre del convent de Sant Domènec, a la plaça Fius i Palà.

-Carrer del Balç, centre d'interpretació de la Manresa medieval del segle XIV.

2. Museu de la Tècnica de Manresa. Dedicat a la divulgació, aprofundiment i formació en el coneixement de la cultura de l'aigua i el que aquest element ha representat i representa avui per l'home, en especial en els aspectes econòmic, mediambiental i lúdic. S'ubica en l'edifici dels Dipòsits Vells.

Com sol·licitar el servei

Abonar el preu de la tarifa d'accés que correspongui.

Per concertar serveis educatius o visites guiades:

- Museu de Manresa, cal trucar al tel. 93 874 11 55 o enviar correu electrònic a museu@ajmanresa.cat.
- Museu de la Tècnica, cal trucar al tel. 93 877 22 31 o enviar correu electrònic a info@parcdelasequia.cat

Destinatari/ies

Ciutadania en general i col·lectius específics (centres educatius, turistes...)

1.4. CENTRES D'ART I CULTURA

Aquesta apartat inclou tots els recursos destinats al voltant dels espais expositius i sales del Centre Cultural del Casino i la Casa Lluvià.

El Centre Cultural el Casino (CCC) és un equipament destinat a l'art i el pensament contemporani i acull diferents programes i activitats que s'emmarquen en aquests dos eixos programàtics. També disposa d'un servei de cessió d'espais per a la realització d'activitats culturals molt diverses a iniciativa d'associacions i entitats privades. El centre també és l'epicentre dels programes d'art contemporani de la Regidoria que tenen lloc en altres espais de la ciutat. La sala d'exposicions de la Casa Lluvià funciona com una extensió de les activitats culturals del Centre Cultural del Casino.

Principals activitats i serveis:

- Programa estable d'exposicions temporals.
- Servei Educatiu: tallers didàctics i visites guiades.
- Programa de conferències, xerrades i espais de debat i reflexió.
- Cessió d'espais per a programació artística d'entitats.
- Convocatòria de premis. Joan Vilanova, premi de Dibuix i Gravat i el premi d'art contemporani de la Taula d'Arts visuals de la Catalunya Central (TAVCC)

Com sol·licitar el servei

Accés gratuït dins l'horari d'obertura al públic.

Inscripció prèvia per participar als cicles de xerrades.

Per la utilització d'espais, petició per escrit al registre municipal.

Destinatari/ies

Població en general, amb inquietuds artístiques.

1.5. CENTRES CULTURALS POLIVALENTS

Aquest apartat inclou els recursos i l'activitat desenvolupada al voltant dels centres i casals cívics desplegats pel territori -Casal de les Escodines, Centre Cívic Selves i Carner i els espais culturals polivalents de l'Ateneu Les Bases-. La funció d'aquests equipaments s'orienta preferentment a l'acció cultural de proximitat i l'activitat comunitària en contacte amb el territori i les xarxes culturals respectives. Poden acollir activitats de formació, foment de la creació, divulgació i difusió cultural. En la seva conformació conflueixen dinàmiques, situacions i casuístiques de naturalesa molt diverses, amb una gran varietat d'usos culturals i paraculturals (socioeducatius, recreatius, etc.), ja sigui de manera puntual o continuada.

Com sol·licitar el servei

Accés gratuït dins l'horari d'obertura al públic.

Inscripció prèvia per participar als tallers.

Petició per escrit al registre municipal per utilitzar els espais.

Destinatari/ies

Ciutadania en general i entitats cíviques.

1.6. ESPAIS ESCÈNICS I MUSICALS

Aquesta activitat es vehicula a través de l'empresa municipal Manresa d'Equipaments Escènics (MEES), que gestiona els equipaments del Teatre Kursaal, Teatre Conservatori i Espai Plana de l'Om.

Principals activitats i serveis.

- Programació pròpia d'espectacles. Gestionada per l'Associació Cultural El Galliner.
- Cessió d'espais a entitats, empreses, institucions i particulars.
- Produccions pròpies, lligades a projectes escolars.
- Accions de comunicació i de captació de nous públics (xerrades, representacions/preludis al pati del Kursaal, visites a centres de secundària...)
- Serveis educatius. Projectes escolars per familiaritzar als joves amb les instal·lacions teatrals, amb gèneres i disciplines que no coneixen, i educar als espectadors de demà.

Com sol·licitar el servei

Per accedir als espectacles:

- Compra d'entrades a les taquilles. TEATRE KURSAAL Passeig de Pere III, 35

Matins: de dimarts a dissabte d'11 a 13 h

Tardes: de dimarts a dissabte de 18 a 20 h

Una hora abans de la funció.

- Compra online: KURSAAL - Espai d'arts escèniques Manresa <https://www.kursaal.cat>

Per concertar serveis educatius o lloguer d'espais:

- Cal trucar al tel. 938 75 34 02

- Fer la petició a través de la web KURSAAL - Espai d'arts escèniques Manresa <https://www.kursaal.cat>

Destinatari/ies

Ciutadania en general i col·lectius específics (centres educatius, entitats, empreses...)

1.7. EQUIPAMENTS SINGULARS

Es tracta d'equipaments culturals que per la seva singularitat o multifuncionalitat no encaixen en cap de les altres tipologies. Són pioners i innovadors, d'articulació variable pel que fa a la seva conceptualització. Poden funcionar com a autèntiques fàbriques de creació vinculades a la indústria audiovisual i de les arts visuals, moltes d'elles al voltant del cos (dansa contemporània, circ...), i fins i tot poden arribar a ser residència d'artistes o centres de referència de la cultura transformadora en el sentit més ampli. Per altra banda, també donen resposta a les necessitats de divers índole de la xarxa comunitària i institucional com a contenidors d'activitats multifuncionals.

En aquest apartat s'adscriu l'equipament de l'antic edifici industrial de l'Anònima, en procés de definició pel que fa als seus usos.

Com sol·licitar el servei

Petició al registre municipal o bé al correu electrònic cultura@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Entitats, associacions i empreses vinculades a la indústria audiovisual i de les arts visuals.

2. PROMOCIÓ DE LES ARTS, LA CULTURA I EL CONEIXEMENT

Aquesta línia recull les activitats de promoció cultural impulsades per la Regidoria de Cultura en els àmbits de les arts escèniques, la música, la dansa o el circ, les arts plàstiques i audiovisuals, la literatura i el pensament, així com les actuacions de foment de la cultura catalana pel que fa a les seves arrels tradicionals i la normalització de l'ús de la llengua catalana.

2.1. ARTS ESCÈNIQUES, MÚSICA I DANSA

Activitat de foment de les arts escèniques portada a terme per l'empresa municipal Manresa d'Equipaments Escènics (MEES), la coparticipació en el finançament del projecte de La Casa de La Música, l'organització pròpia de diferents festivals musicals i artístics, de circ i dansa, i l'activitat portada a terme per entitats externes que han rebut el suport econòmic municipal per desplegar la seva programació d'arts escèniques i musicals.

Actuacions més destacades.

- Cofinançament de la programació estable d'espectacles del Kursaal de teatre, música, dansa, òpera i per a públic familiar, Aula d'arts escèniques i servei educatiu del Kursaal.
- Subvencions econòmiques a projectes d'arts escèniques i música com ara, La Casa de La Música, el Festival FABA de l'Antic i el Teatre els Carlins.
- Coorganització i suport als festivals musicals, de circ i dansa, com ara el Festival Flames, el Festival de Circ, Batecs, el FABA, la Festa del Riu, etc...

Com sol·licitar el servei

Normativa específica per cada tipus d'activitat/festival o convocatòria.

Destinatari/ies

Població en general.
Agents culturals promotors

2.2. ARTS PLÀSTIQUES I VISUALS

Iniciatives de promoció de les arts plàstiques i visuals, majoritàriament vinculades a l'art contemporani i l'art urbà, la fotografia i el món audiovisual, així com les intervencions artístiques permanents o efímeres que uneixen la natura, l'art i la cultura, ja siguin de programació pròpia o que reben el suport econòmic municipal. Moltes d'elles es gestionen de la mà de la Taula de les Arts Visuals de la Catalunya Central (TAVCC).

Projectes més destacats amb convocatòries regulars:

- Murs Plàstics. Projecte que té per objectiu embellir la imatge dels carrers de la ciutat per mitjà d'intervencions artístiques als seus murs.
- Jardins de Llum. Mostres d'art efímer consistent en la creació d'un itinerari que permet passejar i admirar un seguit de creacions artístiques amb la llum i l'aigua com a protagonistes, organitzat dins el marc de La Festa de La Llum.
- Microscopies. Projecte de land art a l'Anella Verda de Manresa, amb obres efímeres i altres de definitives, amb l'objectiu de redescobrir els entorns singulars i posar de relleu els valors patrimonials i culturals d'aquest entorn natural.
- Vi_suals. Mostres d'art al voltant de la temàtica viticultora per tal de posar en valor la cultura de la vinya i el vi al Bages.
- AMIC (Art, Mestres i Creació). Proposta educativa i formativa adreçada especialment a mestres i escoles en la qual es vol apropar l'art contemporani a l'àmbit educatiu.
- Premi Artistes Manresans. Concurs artístic de les modalitats de Pintura, Ceràmica i Escultura convocat dins el marc de la Festa Major.
- Premi Joan Vilanova. Concurs artístic de Dibuix i Gravat.
- Premi de fotografia Memorial Modest Francisco.
- Cicle Contemporanis. Projecte que impulsa els nostres joves artistes d'arts visuals i busca la promoció de l'art contemporani més emergent del seu territori d'influència.
- Cicle de conferències "Parlem d'Art.

Com sol·licitar el servei

Normativa específica de cada convocatòria o projecte.

Destinatari/ies

Població en general amb inquietuds artístiques.
Agents culturals promotors

2.3. ART LITERARI I DIFUSIÓ DEL CONEIXEMENT

Activitats de promoció de la literatura, entesa com l'art d'escriure, i de difusió del pensament filosòfic que configuren l'univers de la cultura humanística, desplegadas per mitjà de l'organització d'espais de debat i reflexió al voltant de diferents àmbits temàtics, i de convocatòries de premis dels diferents gèneres literaris i certamens de lectura en veu alta oberts a tot el públic.

Projectes més destacats i consolidats:

- Tocats de Lletres. Festival poètic anual on durant deu dies es programen una quarantena d'actes poètics i literaris en diferents espais de la ciutat.
- Pessics de vida. Cicle on s'entrevista a un personatge rellevant per la seva experiència vital i/o professional.
- Pessics de saviesa. Cicle temàtic de coneixement i pensament on es reflexiona sobre temes d'interès global per mitjà de conferències realitzades per experts.
- Cosmògraf. Programa de pensament filosòfic.
- Premi Joaquim Amat-Piniella. Premi literari que distingeix obres que reflecteixen fets històrics i socials contemporanis.

Com sol·licitar el servei

Normativa específica de cada convocatòria o projecte.

Destinatari/ies

Població en general, especialment amb pensament crític i humanista.
Agents culturals promotores

2.4. PROMOCIÓ DE L'ÚS DE LA LLENGUA CATALANA

Aquesta línia té com a objectiu facilitar el coneixement, l'ús i la divulgació de la llengua catalana a Manresa en tots els àmbits, desplegadas per mitjà de l'actuació del Consorci per la Normalització Lingüística.

Activitats o serveis principals:

- Cursos de català de manera presencial o en línia. L'enfocament metodològic dels cursos s'orienta a l'adquisició de la competència comunicativa i el treball per tasques. S'ofereixen 6 nivells competencials: Inicial (A1), Bàsic (A2), Elemental (B1), Intermedi (B2), de Suficiència (C1) i Superior (C2).
- Voluntariat per la Llengua (VxL). Programa que vol fomentar l'ús del català practicant-lo, tot conversant en parelles lingüístiques. La participació pot ser com a voluntari, aprenent, entitat col·laboradora o establiment comercial (bar, restaurant...).
- Activitats de dinamització per promoure l'ús del català en tots els àmbits de la societat. Acords de col·laboració amb econòmics i socials, el Voluntariat per la llengua, la coorganització de cicles de cinema o sessions de sensibilització lingüística.
- Servei de traducció. Ofereix traduccions del castellà al català amb total garantia de la qualitat de les traduccions i una atenció personalitzada.
- Correcció de textos per a empreses. El Servei d'Assessorament Lingüístic (SAL) garanteix la qualitat de les comunicacions i afavoreix la progressiva autonomia lingüística dels usuaris. Format per un equip de tècnics altament qualificats, assessora amb un mètode de revisió propi i una atenció personalitzada.
- Assessorament a les empreses en selecció de personal respecte el nivell de català del seu personal o del que vulgui incorporar.

Com sol·licitar el servei

Al CNL Montserrat, Pg. Pere III (entrada per Pl. 11 de Setembre), 68, entresol. Manresa
Tel. 938721707
manresa@cpnl.cat

Destinatari/ies

Persones majors d'edat que volen aprendre i fer un ús social de la llengua catalana.
Empreses i administracions.

3. FESTES POPULARS, FIRES I CULTURA TRADICIONAL

Aquesta línia recull les activitats i recursos destinats a les manifestacions de la cultura popular i tradicional que té lloc a la ciutat, la major part d'elles lligades a la vida associativa i al calendari festiu local i català.

Dona cobertura als actes de ciutat amb major transcendència pel que fa a la cultura d'arrel com ara, la Festa Major i la Festa de La LLum, la Fira Mediterrània, les celebracions del Cicle de Nadal i Reis, la Revetlla de Sant Joan o la Festa del Carnestoltes entre d'altres.

3.1. CULTURA POPULAR I TRADICIONAL

A través d'aquesta actuació, s'acompanya les entitats i els agents que promouen iniciatives de recerca, difusió, formació, creació i producció, vinculades a l'àmbit de la cultura d'arrel tradicional catalana.

Cal destacar el suport especial que s'ofereix a la Fira Mediterrània, Fira d'Espectacles d'Arrel Tradicional, coorganitzada amb la Generalitat de Catalunya.

Serveis que s'ofereixen:

- Canalització de les diferents necessitats tècniques i/o administratives per facilitar l'execució dels esdeveniments, cosa que inclou permisos, via pública, cessions d'espais, gestió de reserves, sol·licitud de material, entre d'altres.
- Subvencions econòmiques a les entitats de cultura popular i tradicional de la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Petició per escrit al registre municipal o a les oficines de la Secció de Cultura, Passeig Pere III, 27 baixos.

Normativa específica segons convocatòries de subvencions.

Informació general a la web manresacultura.cat

Destinatari/ies

Entitats i associacions de l'àmbit cultural.

3.2. FESTA MAJOR

Recull de les activitats i recursos destinats a l'organització de La Festa Major de Manresa d'estiu, que commemora històricament el trasllat a Manresa de les relíquies dels patrons Sant Maurici, Sant Fruitós i Santa Agnès.

La celebració -que es remunta des del segle XV- tenia lloc els dies 29, 30 i 31 d'agost. La Festa ha evolucionat amb els anys deixant enrere els actes més solemnes i religiosos per ampliar el ventall d'activitats lúdiques, culturals i esportives.

Esdeveniments principals o més tradicionals:

- Actes institucionals: pregó a càrrec d'una persona seleccionada per la seva llarga e intensa trajectòria professional, i missa solemne a la Col·legiata Basílica de Santa Maria de la Seu, a càrrec de la Capella de Música de La Seu.
- Correaigüa. Festa de carrer on l'aigua enllaça tots els participants. Dóna el tret de sortida de la Festa Major de Manresa.
- Correfoc. Festa popular que se celebra el darrer cap de setmana del mes d'agost com a tancament dels actes de la Festa Major. Té lloc per diversos carrers i places del barri vell i gira al voltant del foc, element tradicional de la cultura mediterrània. S'estructura en dos actes diferents: la Mostra, i el Correfoc pròpiament dit.
- Cercaviles de la imatgeria tradicional de Manresa. Exhibició i balls dels Cavallets, els Nans, els Gegantons, la Pubilla i l'Hereu, els Gegants Reis, el Lleó i l'Àliga, acompanyats de les diferents comparsas.
- Castell de focs. Espectacle pirotècnic i musical que té lloc el darrer dia de la Festa Major al Parc de l'Agulla, però que es pot visualitzar des de diferents indrets de la ciutat.
- Concerts i una gran diversitat d'activitats per a totes les edats i interessos que omplen els carrers i places de la ciutat.
- Visites a la Manresa Desconeguda. Visites ciutadanes destinades a donar a conèixer el patrimoni de la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Els actes acostumen a ser gratuïts per a tota la població.

Normativa específica de cada esdeveniment.

Informació general en el Programa de la Festa Major.

Destinatari/es

Tota la ciutadania de Manresa.

Entitats de la ciutat.

3.3. FESTA DE LA LLUM I FIRA DE L'AIXADA

Recull de les activitats i recursos destinats a l'organització de la Festa de la Llum, festa on es commemora cada 21 de febrer el Misteri de la Llum que es va produir l'any 1345, quan un raig de llum des del Monestir de Montserrat va entrar a l'Església del Carme de Manresa. Aquest fet es va interpretar com un senyal diví per posar fi al conflicte entre la ciutat i el bisbe de Vic, cosa que va fer desaparèixer l'obstacle que havia causat la interrupció en la construcció de la séquia de Manresa.

La Séquia és considerada una de les obres d'enginyeria més importants fetes al Bages durant l'edat mitjana. Aquest canal, projectat amb una extraordinària visió de futur, va servir per acabar amb els problemes de sequera a la ciutat i, encara actualment, aporta un cabal d'aigua suficient per abastir Manresa i algunes poblacions de la rodalia. És una obra inclosa en l'Inventari del Patrimoni Arquitectònic de Catalunya.

Al voltant de la celebració s'organitza la Fira de l'Aixada, de temàtica medieval, de caràcter molt familiar i amb un important fons divulgatiu.

Esdeveniments principals:

- Actes institucionals: pregó per part un manresà/ana amb una llarga e intensa trajectòria professional i misa solemne el 21 de febrer a l'església del Carme.
- Misteri de La Llum. Peça teatral de caire litúrgic que té lloc a l'interior de l'església del Carme, lloc on van succeir els fets. La representació està estructurada a l'entorn de "La misteriosa Llum" i com a guió fonamental els Goigs de la Llum.
- Fira de l'Aixada. Mercat medieval que té lloc al Barri Antic. La fira aconsegueix transformar la ciutat traslladant-la a l'època medieval, redescobrint-ne els racons i poblant-los de personatges de l'època.
- La Transèquia. Caminada popular en homenatge a les persones que entre 1339 i 1383 van construir la Séquia que encara avui aporta un gran cabal d'aigua a la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Els actes acostumen a ser gratuïts per a tota la població.

Informació general en el Programa de La Festa de La Llum.

Per participar com a paradista de la Fira de l'Aixada, petició per escrit al registre municipal o a les oficines de la Secció de Cultura, Passeig Pere III, 27 baixos

Informació general a la web manresacultura.cat

Destinatari/ies

Població en general i entitats de la ciutat.

Empreses amb llicència per venda no sedentària (paradistes de la Fira de l'Aixada).

4. PATRIMONI CULTURAL

Aquesta línia incorpora totes les actuacions vinculades a la protecció del Patrimoni Cultural en el sentit ampli, material i immaterial, entès com el conjunt de tots els béns mobles o immobles relacionats amb la història i la cultura amb valor històric, artístic, arquitectònic, arqueològic, paleontològic, etnològic, documental, bibliogràfic, científic o tècnic, i dels béns immaterials integrants de la cultura popular i tradicional i les particularitats lingüístiques.

La seva protecció abasta tots els àmbits d'actuació, des de la investigació, la conservació, la documentació, fins a la difusió en general.

Eixos d'actuació:

- Protecció i gestió del patrimoni material: moble i immoble i documental, arquitectònic, arqueològic i paisatgístic de Manresa.
- Protecció del patrimoni immaterial: patrimoni festiu, commemoracions, honors i distincions, memòria històrica de Manresa.
- Difusió del patrimoni en general.

4.1. PATRIMONI ARQUITECTÒNIC, ARQUEOLÒGIC I PAISATGÍSTIC

Aquest apartat incorpora les actuacions de protecció i gestió dels béns amb valor pel patrimoni cultural de la ciutat en el marc del Pla Especial Urbanístic de Protecció del Patrimoni Històric, Arquitectònic, Arqueològic, Paleontològic, Geològic i Paisatgístic de Manresa (PEUPM) i d'acord a la llei catalana la Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català.

Categories de protecció:

- Bé Cultural Nacional (BCIN)
- Bé Cultural d'Interès Local (BCIL)
- Bé de Protecció Urbanística (BPU)
- Bé de protecció documental
- Bé de protecció ambiental
- Bé de protecció arqueològica, geològica i paleontològica

Principals actuacions:

- Actualització del catàleg de Béns Protegits
- Reunions de la Comissió Permanent i Plenària del Patrimoni de Manresa
- Redacció d'informe tècnics
- Encàrrec i seguiment d'estudis, treballs i obres de restauració o rehabilitació
- Atorgament de subvencions per a la rehabilitació d'elements protegits

Com sol·licitar el servei

Gestió interna

Normativa específica de les convocatòries de subvencions per a la rehabilitació d'elements protegits.

Destinatari/es

Tècnics municipals.

Persones jurídica i físiques propietàries d'elements protegits o amb responsabilitat de gestió dels béns amb valor patrimonial cultural.

4.2. RECERCA, PRESERVACIÓ I DIFUSIÓ DEL PATRIMONI

Activitats de preservació del Patrimoni Cultural en general per mitjà de diferents accions comunicatives, treballs d'investigació i estudi, publicacions, senyalització informativa, creació d'itineraris i organització de visites i activitats de divulgació, organització d'actes commemoratius de fets històrics o persones il·lustres, reconeixement d'honors i distincions de persones que han destacat per la seva trajectòria personal i/o professional, protecció del patrimoni festiu i immaterial, i recuperació de la memòria històrica de Manresa, entre d'altres.

Eixos d'actuació:

- Commemoracions d'esdeveniments històrics del país. A través d'aquesta actuació es difonen els esdeveniments que han influenciat en la història, l'urbanisme, la composició social, política, econòmica o cultural de la ciutat.
- Protecció del patrimoni festiu i immaterial, que inclou les festes pròpies i singulars de la ciutat, usos socials, rituals i actes festius amb la seva imatge, danses i músiques, les tradicions i expressions orals, incloent-hi la llengua, arts d'espectacle, coneixements i usos relacionats amb la natura, tècniques artesanals tradicionals...
- Memòria Històrica de Manresa (PMMHM). Programa municipal que treballa de forma transversal i en xarxa amb organitzacions i sectors socials diversos que té l'objectiu de donar impuls a tots els projectes i iniciatives de la comunitat que contribueixen a la recuperació de la memòria històrica local, contribuint a la investigació, a la difusió i a la reflexió i revisió entorn dels fets històrics del segle XX, promovent la recollida de testimonis relacionats amb la vida quotidiana de les generacions que van viure a la Manresa del segle XX: costums, oficis, formació, activitats culturals i de lleure, etc.

Com sol·licitar el servei

Petició per escrit al registre municipal o a les oficines de la Secció de Cultura. Passeig Pere III, 27 baixos

Normativa específica segons convocatòries de subvencions.

Informació general a la web manresacultura.cat

Destinatari/ies

Persones jurídiques i físiques interessades en la recerca, preservació i difusió del patrimoni.

5. PARTICIPACIÓ COMUNITÀRIA I INSTITUCIONAL EN L'ÀMBIT CULTURAL

Aquesta línia Inclou l'activitat dels diferents òrgans de participació comunitària activa en la gestió cultural, entesos com a espais de trobada per a la reflexió i la innovació, o per a l'intercanvi d'experiències. També inclou la representació institucional, ja sigui política o tècnica, a les diferents xarxes o organismes externs en l'àmbit cultural.

5.1. CONSELL MUNICIPAL DE CULTURA (CMC)

Els Consell Municipals sectorials són òrgans de participació que canalitzen les iniciatives i inquietuds ciutadanes en àmbits concrets.

Des del Consell Municipal de Cultura s'elaboren propostes en matèria cultural i es fa el seguiment dels programes municipals d'activitats i serveis culturals així com de la seva implementació a la ciutat. El Consell és també, al mateix temps, un espai d'intercanvi i reflexió entre les entitats culturals de Manresa.

Com sol·licitar el servei

Petició per escrit al registre municipal.

Destinatari/ies

Persones jurídiques i físiques interessades en formar part del CMC

5.2. PARTICIPACIÓ EN XARXES CULTURALS COMUNITÀRIES

La Regidoria de Cultura participa en diferents xarxes culturals, com ara, el consorci Transversal o els cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona, i té representació política i tècnica en diverses associacions o institucions de l'àmbit cultural.

Xarxes culturals amb representació municipal:

1. Transversal. Xarxa d'activitats culturals. És una xarxa que aplega 10 ciutats mitjanes de Catalunya que col·laboren en l'àmbit de la Cultura: Figueres, Girona, Reus, Sant Cugat del Vallès, Mataró, Manresa, Vilanova i la Geltrú, Granollers, Tortosa i Olot són els membres d'aquest consorci. Aquests municipis comparteixen un seguit de valors en favor de la promoció i defensa de la cultura, i es beneficien dels avantatges del treball en xarxa.

2. Cercles de comparació intermunicipals de la Diputació de Barcelona. Són instruments de suport a l'avaluació i millora dels serveis públics municipals, dinamitzats pel Servei de Programació de l'Àrea de Coordinació i Govern Local de la Diputació de Barcelona conjuntament amb les àrees que treballen en els diversos àmbits d'anàlisi. Participació en els cercles següents.

- Cercles de Cultura

- Xarxa de Museus locals

3. Altres participacions:

- Xarxa de Museus d'Art de Catalunya.

- Xarxa d'Espais de Memòria de Catalunya .Memorial Democràtic.

Com sol·licitar el servei

Normativa específica de cada xarxa.
Participació interna dels representants municipals.

Destinatari/ies

Tècnics municipals de Cultura i representants polítics.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
1. EQUIPAMENTS CULTURALS I SERVEIS ADSCRITS	Cedir a la Generalitat de Catalunya un terreny o edifici per ubicar el nou Arxiu Comarcal del Bages amb una capacitat de dipòsit de 14.000 metres lineals de documentació.	Nombre de terrenys cedits amb els requeriments tècnics mínims	1
1. EQUIPAMENTS CULTURALS I SERVEIS ADSCRITS	Executar el 100% del projecte de la Sala del Barroc de Catalunya al Museu de Manresa	Percentatge d'execució del projecte museogràfic del Museu del Barroc i projecte constructiu del nou volum d'accessos.	100%
1. EQUIPAMENTS CULTURALS I SERVEIS ADSCRITS	Oferir un mínim de 52 hores setmanals d'obertura al públic a la biblioteca central de Manresa (Biblioteca del Casino)	Sumatori del nombre d'hores setmanals d'obertura al públic	Mes gran o igual que 52
1. EQUIPAMENTS CULTURALS I SERVEIS ADSCRITS	Recuperar el nivell d'espectadors de l'etapa pre pandèmia (any 2019) als espais escènics municipals	Sumatori del total d'espectadors anuals	Mes gran o igual que 90.000
1. EQUIPAMENTS CULTURALS I SERVEIS ADSCRITS	Redactar un Pla d'Usos per a l'edifici de L'Anònima que atengui les necessitats d'espais per a la creació i la cultura transformadora.	Percentatge de redacció/elaboració de l'estudi "Pla d'Usos de l'Anònima"	100%
1. EQUIPAMENTS CULTURALS I SERVEIS ADSCRITS	Remodelar el vestibul del Centre Cultural del Casino, fent-lo més funcional i atractiu des del punt de vista arquitectònic i artístic	Percentatge d'execució del projecte de remodelació	100
2. PROMOCIÓ DE LES ARTS, LA CULTURA I EL CONEIXEMENT	Consolidar la programació dels festivals de dansa i circ a la ciutat amb un mínim de 25 espectacles anuals programats a la ciutat	Sumatori del nombre d'espectacles anuals de dansa i circ	Mes gran o igual que 25
2. PROMOCIÓ DE LES ARTS, LA CULTURA I EL CONEIXEMENT	Consolidar la programació dels festivals dedicats a les Lletres i el Pensament amb una programació mínima de 50 esdeveniments anuals	Sumatori del nombre d'esdeveniments organitzats	Mes gran o igual que 50
2. PROMOCIÓ DE LES ARTS, LA CULTURA I EL CONEIXEMENT	Donar suport a un mínim de 50 projectes d'arts visuals de nova creació a l'any, ja sigui per mitjà d'obres d'art permanent o efímer.	Sumatori del nombre de projectes d'arts visuals de nova creació	Mes gran o igual que 50
3. FESTES POPULARS, FIRES I CULTURA TRADICIONAL	Recuperar el nivell d'activitat de la Fira de l'Aixada amb 100 parades d'artesans i espectacles	Sumatori del nombre de parades i espectacles	Mes gran o igual que 100

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggeriments.
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggeriments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Reglament Orgànic Municipal.
- Reglament municipal de Participació ciutadana
- Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.
- Ordenança general de Subvencions de l'Ajuntament de Manresa
- Normativa sectorial de cultura

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades

a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.

- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any evaluable. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

1. Identificació

Nom del servei EMPRENEDORIA I EMPRESA

Servei per fomentar la cultura emprenedora, la creació d'empreses, el creixement i consolidació de les empreses del nostre territori.

Adreça Palau Firal. Polígon Industrial Els Dolors. C/Castelladral, 5-7. 08243 Manresa

Telèfon 93 878 46 25

Web <https://www.manresa.cat/cedem>

Adreces Electròniques cedem@ajmanresa.cat

Horari De 8.00 a 15.00 de dilluns a divendres

Unitat Organitzativa Servei de Desenvolupament Local

Responsable tècnic Cap del Servei de Desenvolupament Local

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria d'Ocupació, empresa i coneixement

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Ocupació, empresa i coneixement

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La nostra missió és contribuir al desenvolupament econòmic equilibrat i sostenible del territori, mitjançant el foment de la cultura emprenedora i la creació d'empreses, el creixement i la millora de la competitivitat del nostre teixit productiu, i la seva diversificació mitjançant la promoció de noves activitats i sectors innovadors d'alt valor afegit. El treball es basa plasma en l'impuls d'un ecosistema emprenedor.

Els principis que ens regeixen són:

- Vocació de servei públic i proximitat. Treballem a diari al costat de les empreses del territori i de la ciutadania per conèixer de primera ma quines són les seves necessitats i donar-hi resposta, afavorint un impacte més gran de les intervencions públiques. Ho fem des de la transparència, l'eficiència, l'ètica professional i la vocació de servei públic.

- Treball en xarxa. A partir de la cooperació, la col·laboració i el consens territorial, treballem amb la resta d'administracions locals, les organitzacions sindicals, empresarials i professionals, així com amb altres agents implicats en la promoció econòmica de Manresa i el Bages.
- Innovació i transferència de coneixements. Impulsem accions de transferència de coneixement i de tecnologia des de la universitat i els centres de recerca cap a les empreses del territori per a millorar-ne la competitivitat, responant als reptes de l'economia 4.0. Volem fer de pont entre el món acadèmic i l'empresarial.
- Economia al servei de les persones. Apostem per l'enfortiment de l'economia cooperativa, social i solidària com a motor de transformació econòmica i aconseguir un repartiment més just i equitatiu de la riquesa. En definitiva, un model sostenible al servei de les persones.
- Rigor i professionalitat, en la gestió de la informació i en els atencions personalitzades.

3. Serveis

a. Sensibilització, informació i assessorament en la creació d'empreses

Fomentem l'emprenedoria i assessorem en el procés de creació de l'empresa: tràmits, normatives, formes jurídiques, finançament, ajuts i subvencions públiques. Donem suport en l'elaboració del pla d'empresa i a estudiar la seva viabilitat econòmica. Fem formació per enfortir competències emprenedores.

Acompanyament en la realització dels plans d'empresa.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori.

Assessorament a persones que vulguin emprendre.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori.

Campanyes i difusió de la figura de la persona emprenedora i els projectes d'emprenedoria.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori

Oferim sessions grupals per a començar a emprendre.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori.

Programa CEDEM+ : Acompanyament especialitzat a persones emprenedores i empreses emergents de m

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori.

Programa CEDEM Talent per identificar i enfortir competències de la persona emprenedora.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori.

Som punt PAE (Punt d'atenció a l'emprenedor) i facilitem la creació de noves empreses telemàticament, de

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori.

b. Informació i assessorament per empreses creades

Per les empreses ja creades oferim informació especialitzada sobre aspectes bàsics de la gestió de l'empresa, finançament, anàlisi de viabilitat de projectes, etc. Informem sobre les diferents institucions i recursos existents al territori que ofereixen serveis especialitzats a les empreses. Assessorem sobre les diferents línies de finançament i subvencions.

Assessorament directe a les empreses.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Empreses de la comarca del Bages

Programa de compra-venda d'empreses: REEMPRESA.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Empreses de la comarca del Bages

Programa Mentoring: Acompanyament personalitzat i gratuït per al col·lectiu d'autònoms i microempreses

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Empreses de la comarca del Bages

Programes de consolidació d'empreses (mentories).

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa

Destinatari/ies

Empreses de la comarca del Bages

c. Lloguer espais viver i coworking

Espais de desenvolupament de projectes empresarials. Ofereixen avantatges com assistència tècnica i assessorament per la consolidació. Inclou 8 vivers de 15.5 m2 Cadascun d'ells, amb climatització, electricitat, connexió ADSL, mobiliari i servei de neteja. L'espai coworking compta amb 4 llocs de treball amb els mateixos serveis inclosos.

Lloguer espais viver i coworking

Com sol·licitar el servei

A través de la complementació i tramitació online d'una instància genèrica, adjuntant la sol·licitud de l'espai i la documentació requerida, per la seva avaluació per part de la comissió.

Destinatari/ies

Persones emprenedores o empreses preferentment amb menys d'un any d'activitat.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
------------------------------	---	-------------------------------	---------------

a. Sensibilització, informació i assessorament en la creació d'empreses	Atenció personalitzada i eficient	% de queixes respecte al total de gestions realitzades	Mes petit o igual que Màxim 5%
a. Sensibilització, informació i assessorament en la creació d'empreses	Atendre les sol·licituds de capitalització i de legalització mitjançant el punt PAE	% sol·licituds ateses	100%
a. Sensibilització, informació i assessorament en la creació d'empreses	Temps per respondre a peticions d'accés	Nombre de dies que es triga per atendre a persones que s'adrecen al servei	Mes petit o igual que 7
a. Sensibilització, informació i assessorament en la creació d'empreses	Temps per respondre a peticions especialitzades	Nombre de dies que es triga per atendre a persones que s'adrecen al servei	Mes petit o igual que 20
c. Lloguer espais viver i coworking	Temps per respondre a peticions d'accés al viver empreses/espai coworking	Nombre de dies que es triga per gestionar l'entrada als vivers i espai coworking	Mes petit o igual que 20

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Llei 13/2015, del 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya
Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les

Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

1. Identificació

Nom del servei ENSENYAMENT

El Servei d'Ensenyament té les funcions de gestionar els programes i serveis en l'àmbit educatiu, tant en les vessants de l'escolarització obligatòria i no obligatòria, com de l'educació post-obligatòria i l'educació permanent, ja sigui en l'àmbit de l'educació reglada com en altres àmbits no formals però que hi mantenen una relació estreta.

També és l'encarregat de vehicular les relacions institucionals entre l'Ajuntament i les diferents administracions, entitats i serveis que conformen la comunitat educativa, tant a nivell de planificació com de programació i execució de la tasca educativa.

Ahora, assumeix les funcions derivades de la política de descentralització i transferència de competències

Adreça Carretera de Vic, 116

Telèfon 938752485

Web www.manresa.cat

Adreces Electròniques ensenyament@ajmanresa.cat

Horari De 9:00 a 14:00

Unitat Organitzativa Servei d'Ensenyament, cultura i esports

Responsable tècnic Cap del Servei d'Ensenyament, cultura i esports

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria d'Ensenyament i Universitats

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Ensenyament i Universitats

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

El Servei d'Ensenyament té la missió de contribuir a la millora de la qualitat de vida i la formació integral dels ciutadans i ciutadanes de Manresa mitjançant l'impuls de polítiques inclusives que afavoreixin l'accés igualitari de les persones a l'educació al llarg de la vida, tant en les seves vessants formal com no formal.

Les actuacions programades des d'aquest Servei s'inspiren en els valors del respecte a la diversitat i equitat, la proximitat i l'equilibri territorial, la sostenibilitat i la innovació pedagògica, amb l'objectiu d'aconseguir una ciutat més cívica, més cohesionada, més creativa i, en definitiva, una ciutat més educada i, ahora, educadora.

El seu objectiu a curt i mig termini és el de reduir les desigualtats i treballar per a la igualtat d'oportunitats educatives per mitjà d'un augment de l'oferta d'activitats extraescolars especialment adreçades a l'alumnat

vulnerable, i la implementació d'accions que redueixin la bretxa digital de l'alumnat i les famílies.

3. Serveis

1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS EDUCATIUS

Les actuacions d'aquesta línia aniran encaminades a garantir la funcionalitat dels equipaments educatius municipals, així com planificar i executar les obres de millora, manteniment i conservació dels mateixos, adequant-los a les necessitats normatives, de seguretat, higiene i confort de la comunitat educativa. També s'inclouen les activitats de vigilància i control d'accés als edificis.

1.1. ESCOLES PÚBLIQUES DE PRIMÀRIA I SEGON CICLE D'EDUCACIÓ INFANTIL.

L'Ajuntament es fa càrrec de les accions de millora i manteniment ordinari de 13 edificis d'escoles públiques, en col·laboració amb el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya pel que fa a la programació de les noves inversions. També assumeix els costos dels subministraments energètics associats al seu funcionament, així com del desplegament dels recursos humans i materials necessaris per garantir la vigilància i el control d'accés als edificis escolars en horari lectiu.

El total de la superfície destinada a usos educatius d'escoles de Primària és de 94.280 m², amb 31.158 m² de superfície construïda.

Els edificis escolars sota el control de l'Ajuntament de Manresa són els següents:

1. Escola Puigberenguer, situada al carrer Núria s/n
2. Escola Serra i Hunter, situada al passeig de Sant Jordi s/n
3. Escola Muntanya del Drac, situada als Habitatges Pare Ignasi Puig s/n
4. Escola Itaca, situada a la Ctra. Pont de Vilomara 131-141
5. Escola La Font, situada al carrer Sant Cristòfol 43-45
6. Escola La Sèquia, situada al camí Vell de Santpedor 36-38
7. Escola Pare Algué, situada al carrer Mossèn Jacint Verdaguer 16-22
8. Escola La Flama, situada al carrer Comtes de Barcelona s/n a Pineda de Bages (Sant Fruitós de Bages).
9. Escola Bages, situada al carrer de la Sèquia, 55
10. Escola Sant Ignasi, situada al carrer Mestre Albagés 1-3
11. Escola Valldaura, situada al carrer Àusias March 14-18
12. Escola Renaixença, situada a la pl. Independència 1
13. Escola Les Bases, situada al carrer Puigmal 16

Com sol·licitar el servei

Gestió interna dels serveis tècnics municipals (Secció d'Ensenyament i Secció de Manteniment d'Edificis Municipals).

Destinatari/ies

Comunitat educativa de cada centre (alumnes, docents, famílies i personal no docent).

1.2. EDIFICIS DE LES LLARS D'INFANTS MUNICIPALS

L'Ajuntament es fa càrrec de les accions de millora, manteniment ordinari i extraordinari i subministramens energètics dels edificis de 5 llars d'infants municipals, així com de garantir el seu funcionament. El control d'accessos i la vigilància dels recintes va a càrrec de les empreses externes que gestionen el servei d'escoles bressol.

El total de la superfície d'actuació destinada a usos educatius de llars d'infants és de 1.737 m², i es distribueix entre els edificis següents:

1. Llar d'infants del Petit Príncep, situada a l'avinguda Els Dolors, 33
2. Llar d'infants de La LLum, situada al carrer Sant Antoni Abat s/n
3. Llar d'infants Bressolvent, situada al carrer Edison 8B,
4. Llar d'infants L'Estel, situada al carrer del Bruc 112-114
5. Llar d'infants de La LLuna, situada al passeig de Sant Jordi s/n

Com sol·licitar el servei

Gestió interna dels serveis tècnics municipals (Secció d'Ensenyament i Secció de Manteniment d'Edificis Municipals).

Gestió externa de les empreses concessionàries de cada escola bressol.

Destinatari/ies

Comunitat educativa de cada escola bressol (alumnes, docents, famílies i personal no docent).

1.3. EDIFICI DEL CONSERVATORI DE MÚSICA DE MANRESA. ANTIGA FÀBRICA BALCELLS.

L'Ajuntament es fa càrrec de les accions de millora, manteniment ordinari i subministramens energètics de l'edifici de l'Antiga Fàbrica Balcells, seu del Conservatori de Música de Manresa, així com de garantir el seu funcionament, vigilar i controlar els accessos al centre i programar el pla d'inversions extraordinàries.

El total de la superfície d'actuació és de 2.159 m², distribuïda en 7 plantes.

Com sol·licitar el servei

Gestió interna dels serveis tècnics municipals (Secció d'Ensenyament i Secció de Manteniment d'Edificis Municipals).

Destinatari/ies

Comunitat educativa del centre (alumnes, docents, famílies i personal no docent).

1.4. EDIFICI DE L'ESCOLA D'ART.

L'Ajuntament es fa càrrec de les accions de millora, manteniment ordinari i subministramens energètics de l'edifici Infants, seu de l'Escola d'Art de Manresa, així com de garantir el seu funcionament, vigilar i controlar els accessos al centre i programar el pla d'inversions extraordinàries.

El total de la superfície d'actuació és de 860 m², distribuïda en 2 plantes.

Com sol·licitar el servei

Gestió interna dels serveis tècnics municipals (Secció d'Ensenyament i Secció de Manteniment d'Edificis Municipals).

Destinatari/ies

Comunitat educativa de l'escola (alumnes, docents, famílies i personal no docent).

1.5. EDIFICI DE L'ESCOLA D'ADULTS.

L'Ajuntament es fa càrrec de les accions de millora, manteniment ordinari i subministramens energètics de Casa Caritat, seu de l'Escola d'Adults "Jacint Carrió" de Manresa, així com de garantir el seu funcionament i de vigilar i controlar els accessos al centre durant el període lectiu. El total de la superfície d'actuació és de 487 m², (planta segona de l'edifici destinada a usos d'Escola d'Adults).

Com sol·licitar el servei

Gestió interna dels serveis tècnics municipals (Secció d'Ensenyament i Secció de Manteniment d'Edificis Municipals).

Destinatari/ies

Comunitat educativa de l'escola (alumnes, docents, famílies i personal no docent).

2. ESCOLARITZACIÓ OBLIGATÒRIA.

Aquesta línia fa referència a totes les actuacions que tenen relació directa amb l'escolarització obligatòria de la població de Manresa, des de la planificació de l'oferta del·linies escolars previstes per a cada curs, tant d'escoles públiques com concertades, fins la gestió de tot el procés d'inscripció escolar i matrícula viva, que també inclou el control de l'absentisme i l'acompanyament de l'alumne a l'escola.

2.1. OFICINA MUNICIPAL D'ESCOLARITZACIÓ (OME).

Té assignada la funció de gestió de la preinscripció escolar, matrícula viva i actualització de les dades de població escolar.

L'oferta educativa de places escolars es distribueix entre 27 centres, 19 de titularitat pública i 8 centres concertats.

Centres públics:

1. Escola Bages
2. Escola Puigberenguer
3. Escola La Sèquia.
4. Escola Itaca.
5. Escola La Flama.
6. Escola La Font.
7. Escola Sant Ignasi.
8. Escola Serra i Húnter.
9. Escola Renaixença.
10. Escola Valldaura.
11. Escola Pare Algué.
12. Escola Les Bases.
13. Escola Muntanya del Drac.
14. Institut Lluís de Peguera.
15. Institut Pius Font i Quer.
16. Institut Cal Gravat.
17. Institut Lacetània.
18. Institut Guillem Catà.
19. Institut Manresa Sis.

Centre concertats:

1. Escola Joviat.
2. Col·legi Oms i de Prat.
3. Escola FEDAC-Manresa.
4. Escola La Salle-Manresa.
5. Escola Vedruna- Manresa.
6. Escola Ave Maria.
7. Escola Mare de Déu del Pilar.
8. Escola L'Espill.

Com sol·licitar el servei

L'OME ofereix atenció presencial els dimarts, dimecres i dijous de 11 a 14 h.

Cal demanar cita prèvia:

<https://www.manresa.cat/citaprevia>

ome@ajmanresa.cat

Informació general a les Oficines de la Secció d'Ensenyament, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h.

Tel. 938768338 / 938752485 / 93 8752487

Destinatari/ies

Població en edat escolar, de 2 a 16 anys, amb necessitats d'inscripció a algun centre educatiu de Manresa.

2.2. COMISSIÓ DE GARANTIES D'ADMISSIÓ (CGA).

Òrgan que garanteix el compliment de les normes d'admissió de l'alumnat i la participació dels diferents sectors educatius en el seguiment del procés de gestió de les places escolars. La Comissió de Garanties d'Escolarització està formada per representants de les escoles, institut, inspecció d'ensenyament i l'ajuntament, que són els encarregats de l'assignació de places en funció de les sol·licituds de les famílies i de les places vacants existents.

Al llarg del curs escolar es convoca una sessió cada quinze dies per resoldre l'escolarització d'alumens de matrícula viva i canvis d'escola.

Com sol·licitar el servei

Convocatòries reservades als membres de la CGA. gestió interna.

És un servei que s'origina a partir de l'activitat de l'Oficina Municipal d'Escolarització (OME)

Destinatari/ies

Població escolar de 2 a 16 anys atesa a l'OME.

2.3. TAULA LOCAL DE PLANIFICACIÓ EDUCATIVA

Taula mixta formada per representants dels Serveis Territorials del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya i dels Ajuntaments amb l'objectiu de planificar l'oferta educativa de cada curs escolar (nombre de línies per centres, ràtios...), així com de consensuar el programa d'inversions en els edificis escolars i establir l'ordre de prioritats de cada actuació.

Com sol·licitar el servei

Gestió interna. Convocatòria dels Serveis Territorials de la Catalunya Central del Departament d'Educació.

Destinatari/ies

Director/a dels Serveis Territorials de la Catalunya Central del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya i equip tècnic dels Serveis.

Regidor/a d'Educació de l'Ajuntament de Manresa, Cap de Secció d'Ensenyament i altres tècnics municipals.

2.4. TRANSPORT ESCOLAR

L'Ajuntament de Manresa participa del cofinançament de la despesa de transport escolar no obligatori realitzat dins el terme municipal juntament amb el Consell Comarcal del Bages, que és qui té delegades les competències de la Generalitat en matèria de transport escolar.

Aquest servei trasllada els alumnes residents a Manresa i matriculats en els centres educatius situats a la perifèria.

El servei posa a disposició d'aquest alumnat 17 autobusos amb dues expedicions diàries (matí i tarda), distribuïts entre 7 línies de recorregut:

- 7 autobusos a la línia Manresa-Escola La Flama
- 1 autobús a la línia Manresa-Sant Pau- Escola Serra i Húnter.
- 2 autobusos a la línia Manresa-Escola Muntanya del Drac
- 4 autobusos a la línia Manresa - Institut Manresa Sis
- 1 autobús a la línia Manresa - Els Comtals - Varis instituts
- 1 autobús a la línia Sant Salvador de Guardiola- Institut Cal Gravat.
- 1 autobus a la línia Sant Salvador de Guardiola - Altres instituts de Manresa

Com sol·licitar el servei

A través de cada centre educatiu.

Servei gestionat pel Consell Comarcal del Bages.

Destinatari/ies

Alumnes entre 3 i 16 anys, inscrits a algun centre educatiu de Manresa amb necessitats de transport escolar.

2.5. CONTROL DE L'ABSENTISME ESCOLAR

Participació en la Comissió pel tractament de l'absentisme escolar i abandonament prematur de Manresa la qual està formada per representants de tots els sectors de la comunitat educativa i de les diferents instàncies amb responsabilitats en la salvaguarda del dret a l'educació i la protecció de la infància: el Departament d'Educació, l'Ajuntament de Manresa (Regidoria d'Educació i Regidoria d'Acció Social i Policia Local), Departament d'Interior (Mossos d'Esquadra) i el Consell Comarcal del Bages.

L'objectiu és aconseguir la plena escolarització de tots els infants entre 3 i 16 anys de la ciutat, reduint al màxim l'absentisme escolar durant l'etapa d'escolarització obligatòria.

Com sol·licitar el servei

Gestió interna entre les direccions dels centres educatius i la Comissió pel tractament de l'absentisme, liderada pel Consell Comarcal del Bages.

Destinatari/ies

Direccions dels centres educatius

3. CENTRES I SERVEIS EDUCATIUS PROPIS

Aquesta línia inclou totes les actuacions de planificació de l'oferta, gestió i seguiment de l'activitat acadèmica dels centres educatius de titularitat municipal, ja siguin gestionats de forma directa o indirecta.

L'Ajuntament de Manresa té 7 centres educatius propis:

1. LLar d'infants del Petit Príncep, situada a l'avinguda Els Dolors, 33
2. LLar d'infants de La LLum, situada al carrer Sant Antoni Abat s/n
3. LLar d'infants Bressolvent, situada al carrer Edison 8B (Polígon industrial Bufalvent)
4. LLar d'infants L'Estel, situada al carrer del Bruc 112-114
5. LLar d'infants de La LLuna, situada al passeig de Sant Jordi s/n
6. Conservatori de Música, situat al carrer d'Ignasi Balcells, 12-14.
7. Escola d'Art, situada al carrer dels Infants 2.

3.1. SERVEI DE LLARS D'INFANTS MUNICIPALS

El servei de llars d'infants o escoles bressol ofereix enseyaments del primer cicle o primera infància (de 0 a 3 anys) de l'etapa educativa no obligatòria.

La finalitat és contribuir al desenvolupament emocional i afectiu, físic i motor, social i cognitiu dels infants, proporcionant-los un clima i entorn de confiança on se sentin acollits i amb expectatives d'aprenentatge.

L'oferta educativa en aquesta etapa s'estructura en tres nivells segons l'edat:

- I0, per a infants de 4 mesos a 1 any
- I1, per a infants d'1 a 2 anys
- I2 per a infants de 2 a 3 anys

El servei s'organitza d'acord amb els principis d'educació inclusiva i coeducadora i posa una atenció especial a la diversitat dels infants, a la detecció precoç de les necessitats educatives específiques, a la intervenció en les dificultats de desenvolupament, tan bon punt es detecten, i a la cooperació estreta entre els centres i les famílies.

L'Ajuntament de Manresa ofereix 280 places distribuïdes de forma equilibrada sobre el territori en 5 llars d'infants:

1. L'Estel. Nivells I1 i I2. Carrer del Bruc, 112
2. La LLum. Nivells I1 i I2. Carrer Sant Antoni Abant s/n
3. La Lluna. Nivells I0, I1 i I2. Passeig de Sant Jordi de La Balconada s/n.
4. Petit Príncep. Nivells I0, I1 i I2. Avingua Els Dolors, 33.
5. Bressolvent. Nivells I1 i I2. Carrer Edison 8-B (Polígon Industrial Buflavent)

Com sol·licitar el servei

De manera presencial, sempre d'acord amb la data i hora concertada prèviament a través de www.manresa.cat/citaprevia, a les Oficines de la Secció d'Ensenyament, tel. 938752485 i 938752487

De manera telemàtica a través de www.manresa.cat/preinscripcio-llars-infants-maig

Destinatari/ies

Població de 0 a 3 anys.

3.2. ESTUDIS DE GRAU PROFESSIONAL DEL CONSERVATORI DE MÚSICA (CMMM).

Ofereix els ensenyaments reglats de música de grau professional, els quals s'estructuren en 6 cursos acadèmics de durada.

El màxim de permanència és de vuit anys per a qui accedeixi a primer curs.

L'objectiu dels Ensenyaments Professionals de Música és donar una formació exhaustiva a l'alumne per afrontar amb garanties els estudis de grau superior i la futura entrada a un àmbit professional.

El CMMM ofereix la possibilitat d'estudiar 18 especialitats musicals:

- 1 Baix elèctric
- 2 Bombardí
- 3 Cant
- 4 Cant modern
- 5 Clarinet
- 6 Contrabaix
- 7 Contrabaix de jazz
- 8 Educació corporal
- 9 Fagot
- 10 Flauta travessera
- 11 Guitarra clàssica
- 12 Guitarra elèctrica
- 13 Bateria-jazz
- 14 Piano-jazz
- 15 Llenguatge-Harmonia
- 16 Llenguatge musical
- 17 Música de cambra
- 18 Oboè

Com sol·licitar el servei

A través de les Oficines del CMMM, Carrer d'Ignasi Balcells, 12-14. Tel. 938720088

A través de la web www.conservatori-manresa.cat

Destinatari/ies

Població a partir de 12 anys

3.3. ESCOLA DE MÚSICA MUNICIPAL

L'escola de música elemental ofereix una formació musical bàsica que comprèn des de la sensibilització musical, per a despertar en els nens més petits l'univers musical, fins al desenvolupament de les capacitats musicals a través del llenguatge musical i l'aprenentatge de l'instrument en els nens més grans.

Aquest pla va dirigit principalment a nens i nenes de 5 a 12 anys, distribuïts en 4 cursos que configuren el nivell elemental de música.

L'Escola, però, també està oberta a altres col·lectius com nadons, adults i música comunitària a l'Escola Pare Algué.

Com sol·licitar el servei

A través de les Oficines del CMMM, Carrer d'Ignasi Balcells, 12-14. Tel. 938720088

A través de la web www.conservatori-manresa.ca

Destinatari/ies

Població en general, però especialment als infants de 5 a 12 anys

3.4. ESCOLA D'ART. FORMACIÓ PROFESSIONAL

L'Escola d'Art de Manresa ofereix un total de 105 places d'ensenyaments artístics distribuïdes entre 3 cicles formatius en el camp de les arts plàstiques i visuals:

- Cicle formatiu de grau mig d'assistència al producte gràfic imprès amb 60 places distribuïdes en dos cursos.
- Cicle formatiu de grau superior d'il·lustració amb 30 places distribuïdes en dos cursos.
- Cicles formatiu de grau mig de serigrafia amb 15 places distribuïdes en un sol curs.

Com sol·licitar el servei

A través de les Oficines de l'Escola d'Art, Carrer dels Infants 2. Tel. 938726362

A través de la web www.escolaart-manresa.cat

Destinatari/ies

Població a partir dels 16 anys.

3.5. TALLERS D'ART

Oferta de tallers monogràfics trimestrals d'arts plàstiques per a persones majors d'edat.

Aquests tallers tenen lloc un dia a la setmana i són oberts a tothom que tingui inquietuds artístiques.

Les especialitats artístiques que s'ofereixen són:

- Ceràmica
- Procediments pictòrics
- Gravat
- Enquadernació creativa
- Serigrafia

Com sol·licitar el servei

De forma presencial, a través de les Oficines de l'Escola d'Art, Carrer dels Infants 2. Tel. 938726362

De forma telemàtica, a través de la web www.escolaart-manresa.cat

Destinatari/ies

Persones majors d'edat amb inquietuds artístiques.

4. ACOMPANYAMENT A L'ESCOLARITAT I LA COMUNITAT EDUCATIVA

Aquesta línia fa referència a totes les activitats d'acompanyament a l'escolaritat i de participació activa de la comunitat educativa en les activitats socials del municipi, així com les col·laboracions municipals amb les administracions educatives de la Generalitat i la Diputació per tal d'enriquir l'oferta formativa de cada centre educatiu de la ciutat.

S'inclouen les activitats de dinamització de la tasca educativa dels centres, d'orientació acadèmica als alumnes, de suport a l'educació especial i inclusiva, la cessió d'espais per a usos educatius, i la tasca tutorial de seguiment dels esdeveniments educatius que s'organitzen a la ciutat al llarg de tot a l'any.

4.1. DINAMITZACIÓ I SUPORT A LA TASCA EDUCATIVA

Aquest apartat recull el catàleg d'activitats d'acompanyament a l'escolaritat adreçada als centres educatius que es realitzen en horari lectiu.

Acostumen a tenir un format de tallers que ajuden a enriquir la tasca pedagògica dels docents i faciliten al desplegament dels projectes educatius de cada centre.

També inclou el suport logístic o material als esdeveniments educatius organitzats per la comunitat educativa.

Les activitats més consolidades al llarg d'aquests darrers anys, i a títol d'exemple, són les següents:

1. L'acte d'inici de curs escolar, que inclou l'organització d'una jornada de benvinguda als nous mestres de primària i secundària.
2. El Pregó infantil de La Festa de La LLum, amb la participació activa dels alumnes de 6è de primària en la producció i representació escènica d'aquesta festa.
3. La Game over-civisme, activitat per coresponsabilitzar i sensibilitzar els alumens de 4t ESO sobre les conseqüències de les accions incíviques.
4. Les visites escolars a l'Ajuntament. Visita guiada al Saló de Plens per donar a conèixer als alumnes el funcionament de l'Ajuntament de Manresa.
5. Cultura emprenedora a l'escola. Programa per fomentar la creació d'empreses entre els alumnes de 5è de primària amb una aposta pel cooperativisme.
6. Tallers de robòtica per familiaritzar els alumnes de 2n ESO a la tecnologia per mitjà de la construcció d'un robot bàsic.
7. La Manresada, gimcana tecnològica. Activitat de geolocalització amb tecnologia mòbil de diferents indrets de la ciutat.
8. Projecte LOTUS. Tallers de gestió emocional i espiritualitat per ajudar a fer millor les persones.
9. Anem al Teatre. Projecte per apropar els alumnes a les arts escèniques com a futurs espectadors.
10. La Manresa-Mathaussen, activitat divulgativa per prevenir el feixisme i preservar la memòria històrica adreçada als alumnes de 2n ESO.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants).
Tel. 938752485 i 938752487

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa

4.2. ORIENTACIÓ EDUCATIVA

Aquest apartat inclou totes les actuacions d'orientació acadèmica i professional adreçades a alumnes i famílies, així com l'acompanyament en la presa de decisions durant les transicions educatives i les activitats de debat i reflexió entre la comunitat educativa.

Les actuacions més destacades són:

- L'organització de la Fira de l'Estudiant amb caràcter anual.
- La contractació de la connectivitat a Unportal, la web de l'educació superior de Catalunya
- L'organització de xerrades per a famílies, mares i pares.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants).
Tel. 938752485 i 938752487
www.manresa.cat

Destinatari/ies

Centres educatius de secundària i la comunitat educativa en general.

4.3. EDUCACIÓ ESPECIAL INCLUSIVA

Aquest apartat incorpora les diferents actuacions municipals per atendre les persones amb necessitats específiques de suport educatiu de tipus A (NESE-A) que són aquelles que necessiten una atenció específica durant part de la seva escolarització o al llarg de tot aquest període, derivada de la dificultat que presenten en diferents graus i capacitats personals d'ordre físic, psíquic, cognitiu o sensorial.

Les actuacions més destacades són:

1. La convocatòria d'ajuts econòmics a entitats que vetllen per l'educació especial i inclusiva.
2. L'aula multisensorial de Bressolvent.
3. L'atenció als alumnes NES de les llars d'infants, amb aportació de personal docent de suport.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants).
Tel. 938752485 i 938752487
www.manresa.cat

Destinatari/ies

Centres educatius públics i concertats.
Alumnes de 0 a 3 anys amb alguna necessitat educativa de tipus A (NESE-A)

4.4. CESSIÓ D'ESPAIS PÚBLICS PER A USOS SOCIEDUCATIUS

Activitat que consisteix en la cessió d'espais educatius públics per a la realització d'activitats cíviques, fora de l'horari escolar, i fomentar l'ús social dels equipaments educatius.
Algunes d'aquestes cessions es regulen per mitjà de convenis de col·laboració entre les administracions o a través de llicències municipals.

Les col·laboracions interadministratives més rellevants de cessió d'espais, regulades per mitja de convenis, són els següents:

1. Cessió a l'Ajuntament de Manresa d'alguns espais IIES LLuis de Peguera (sala d'actes Simeó Selga i gimnàs) per promoure l'ús social dels mateixos.
2. Cessió a l'Ajuntament de Manresa del pavelló de La Concòrdia de l'IES Lacetània per tal de promoure el seu ús per part dels clubs de la ciutat i compensar el déficit de pavellons municipals.
3. Cessió a la Generalitat de Catalunya de l'equipament municipal Casa de La Culla per dur a terme el Camp d'Aprenentatge del Bages.
4. Cessió gratuïta a la Generalitat de Catalunya de l'equipament municipal Museu de la Tècnica per dur a terme el CFGM de "Fabricació i ennobliment de productes tèxtils de l'IES Guillem Catà.
5. Cessió gratuïta a la Generalitat de Catalunya de locals municipals del barri de La Font per ubicar-hi les Unitats d'Escolarització Compartida (UEC).

Pel que fa a l'ús dels espais lliures urbans per dur a terme projectes d'interacció comunitària, cal destacar el projecte Bibliónius.

Es tracta de 13 casetes d'intercanvi gratuït de llibres distribuïdes per diferents barris que, amb el lema "Deixa un llibre i agafa'n un altre", volen aconseguir el foment i el gaudi de la lectura. En aquestes casetes es podrà deixar un llibre i agafar-ne un altre que pugui interessar. És una proposta de la Federació d'Associació de Veïns de Manresa i dels nens i nenes del Consell d'Infants.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants).
Tel. 938752485 i 938752487
www.manresa.cat

Destinatari/ies

Centres educatius i entitats cíviques.

4.5. ESDEVENIMENTS EDUCATIUS PUNTUALS

Aquest apartat recull el suport municipal multidepartamental a l'organització d'esdeveniments educatius a càrrec de diferents entitats de la ciutat, la qual cosa comporta un seguiment i tutorització dels expedients corresponents per part de la Secció d'Educació.

La major part d'aquests esdeveniments reben suport econòmic indirecte per mitjà del subministrament per part de l'Ajuntament de materials, serveis i cessió d'infraestructures (tarimes, equips audiovisuals, ambulàncies, transport, controls de Policia Local, serveis de la brigada municipal, cessió d'equipaments...).

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants).
Tel. 938752485 i 938752487
www.manresa.cat

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa i entitats cíviques en general

5. EQUITAT PER L'ÈXIT EDUCATIU

Inclou totes les actuacions de dinamització educativa que posen el focus a favor de l'equitat i la igualtat d'oportunitats educatives de les persones al llarg de tota la seva vida, promovent la igualtat d'oportunitats entre tots els infants i joves del municipi.

5.1. AJUTS ECONÒMICS INDIVIDUALS A LA NORMALITZACIÓ EDUCATIVA.

Convocatòria de pública concurrència que té per objecte l'atorgament d'ajuts individuals a alumnes de segon cicle d'educació infantil, primària i secundària obligatòria que presenten dificultats econòmiques per a la compra de llibres, material didàctic escolar, i/o participar de les activitats programades al llarg del curs escolar que formen part del projecte educatiu del centre, com ara, sortides, excursions, tallers assistits d'estudi, etc...

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487
A través de la web www.manresa.cat dins el termini de la convocatòria

Destinatari/ies

Alumnat de P3 fins 4t ESO que compleixien amb els requisits de la convocatòria.

5.2. BEQUES DE MENJADOR COMPLEMENTÀRIES

Atorgament de beques menjador als alumnes de llars d'infants i les derivades dels alumnes escolaritzats en centres educatius sense transport de migdia. En aquesta darrera situació es troba l'alumnat derivat a l'Escola La Flama per la Comissió de Garanties d'Admissió (CGA), prèvia valoració de l'Equip d'Atenció Psicopedagògica (EAP), els alumnes residents a Sant Pau i els Comtals que assisteixen a l'escola Serra Hünter i no disposen de servei de transport al migdia. Es complementa la beca del Consell Comarcal i, si no en disposen, s'assumeix el 50% del cost del tiquet, la resta va a càrrec de la família.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487

Destinatari/ies

Alumnes de 0 a 16 anys que reuneixin els requisits de la convocatòria

5.3. SEGREGACIÓ ESCOLAR

Aquesta línia inclou les accions encaminades a assolir uns centres educatius amb una composició social més equilibrada. El punt de partida va ser la constitució de la Comissió d'Estudi de la Situació de la Segregació Escolar a Manresa (CESSEM) el 5/10/2017 dins el marc del Pla Educatiu d'entorn (PEE-M) amb la voluntat d'analitzar i millorar la situació de segregació escolar a Manresa.

El juny del 2020 es presenta l'informe final de la Comissió fruit del treball de 3 anys d'un grup format per unes 30 persones representatives de diferents àmbits i col·lectius del món de l'educació a la ciutat. L'informe recull un total de 93 propostes i recomanacions adreçades a les administracions.

Es signa el document "Bases i acords per a un possible pacte educatiu a Manresa: Educació diversa, educació inclusiva", amb la participació de les direccions dels 27 centres educatius de la ciutat, públics i concertats de primària i secundària.

Com sol·licitar el servei

Gestió interadministrativa entre l'Ajuntament de Manresa i el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa

5.4. TRANSICIÓ ESCOLA-TREBALL

Recull dels diferents projectes que afavoreixen la transició de l'alumne de l'escola al treball i tenen com a principal objectiu recuperar la presencialitat de l'alumne absentista.

Projectes de referència:

- Projecte Laboràlia. És un projecte experimental de transició escola-treball per a estudiants de 3r, 4t, d'ESO dels instituts i escoles de secundària de Manresa que presenten dificultats de motivació per seguir el curs escolar. Aquest programa es vehicula a través d'una adaptació curricular de 6 hores/setmana fora de l'aula del centre educatiu, per tal que aquests alumnes puguin experimentar el món del treball i alhora superar els estudis de l'ESO.

El personal tècnic de l'Ajuntament es coordina amb els equips de psicopedagogs de cada centre educatiu per fer el seguiment i la valoració de l'evolució de cada alumne.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa

5.5. SERVEI DE PRÉSTEC DE CONNECTIVITATS I SUPORT DIFITAL

Amb l'objectiu de reduir la bretxa digital i garantir el seguiment del curs a alumnat confinat es crea un servei de préstec gratuït de tablets i connectivitats adreçat a alumnat de primària, secundària i postobligatori.

El servei es vehicula mitjançant les direccions dels centres educatius que formulen la demanda a l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa

5.6. INNOVACIÓ EDUCATIVA AMB SUPORT INSTITUCIONAL

Aquesta línia inclou els projectes educatius d'innovació i qualitat educativa que tenen un suport institucional o de partenariat extraordinari. Acostumen a ser projectes vinculats a centres d'alta complexitat que volen revertir la seva situació de segregació escolar per mitjà de la implementació d'aquest tipus de projectes innovadors i d'alta qualitat educativa.

A títol d'exemple s'enumeren els projectes més rellevants:

1. Projectes Magnet. Són uns projectes de col·laboració entre un centre educatiu i una institució de referència per tal de dur a terme un projecte innovador, de qualitat i atractiu per a les famílies. S'escullen centres educatius d'alta complexitat per revertir les situacions de segregació escolar per la banda baixa. Aquesta aliança entre el centre educatiu i una institució d'excel·lència ha de permetre al centre desenvolupar un projecte educatiu innovador i de qualitat, prou atractiu perquè tingui magnetisme i es converteixi en un projecte de referència en el seu territori, tant per a les famílies com per a la comunitat educativa.

2. Projectes de música comunitària. Són projectes educatius amb el suport extraordinari de l'Ajuntament de Manresa i institucions musicals altament reconegudes que utilitzen la música com a instrument de cohesió social i millora de l'autoestima a nivell individual. Va adreçat a alumnes amb dificultats econòmiques per accedir a l'oferta musical de la ciutat pels canal normalitzats.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa, especialment els d'alta complexitat

5.7. EDUCACIÓ A TEMPS COMPLET

Inclou el conjunt de propostes d'aprenentatges i plans impulsats per les diferents Administracions amb una perspectiva global de l'educació que tinguin en compte que s'apren i s'educa arreu, en els diferents temps i espais, lectius i no lectius, i al llarg i a l'ample de la vida, amb l'objectiu final d'oferir més i millors oportunitats educatives per a tothom.

Principals projectes:

1. Pla Educatiu d'Entorn (PEE)
2. Pla per la Millora de les Oportunitats Educatives (PMOE).
3. Pla estratègic de subvencions. Convocatòria d'ajuts econòmics a les activitats extraescolars.
4. Publicació de guies informatives.
5. Projecte Educació 360.
6. Estudi de l'Alfabetització a Manresa

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa

6. PARTICIPACIÓ COMUNITÀRIA I XARXES EDUCATIVES

Inclou els diferents òrgans i nivells de participació de la ciutadania i la comunitat educativa, a nivell d'informació, consultiu i de presa de decisions. Així com espais de trobada per a la reflexió i la innovació pedagògica, intercanvi d'experiències, posant en valor la tasca i experiència dels agents educadors del municipi

6.1. CONSELL ESCOLAR MUNICIPAL (CEM)

El Consell Escolar Municipal és un òrgan reglamentat de consulta i participació de tots els membres de la comunitat educativa en l'àmbit territorial del municipi en temes d'ensenyament i educació de nivell no universitari. Ha de ser consultat pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat i l'Ajuntament sobre les qüestions relacionades amb l'ensenyament no universitari en la ciutat, a qui se'ls pot requerir tota la informació i el suport tècnic que li calgui per a desenvolupar la seva tasca.

Així, les seves funcions són les de recollir i debatre les propostes dels seus membres, com també dels col·lectius que representa: mares i pares, professorat, alumant, etc.

També emet opinió sobre els temes consultats per les administracions i elabora propostes per fer-les arribar a les institucions pertinents.

Com sol·licitar el servei

Petició per escrit dins el termini de renovació dels membres del CEM a les oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487

La web www.manresa.cat

Destinatari/ies

La comunitat educativa i representants municipals

6.2. CONSELLS ESCOLARS DE CENTRE (CEC)

Participació de representants municipals en els consells escolars dels 39 centres docents de Manresa: llars d'infants, escoles de primària i instituts (públics i concertats), Escola d'Art, Conservatori de Música, Escola Oficial d'Idiomes i Escola adults.

Com sol·licitar el servei

Convocatòries internes de cada CEC

Destinatari/ies

Representants municipals de cada CEC.

6.3 PARTICIPACIÓ EN XARXES EDUCATIVES

La Regidoria d'Educació participa en diferents xarxes de la comunitat educativa, com ara, la Xarxa MEI (Manresa Escoles Innovadores) o els cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona, i té representació política i tècnica en diverses associacions o institucions de l'àmbit educatiu.

1. Xarxa MEI (Manresa Escoles Innovadores). L'objectiu de la xarxa és l'intercanvi de bones pràctiques, el debat sobre diferents temes educatius i el treball conjunt per un model d'escola inclusiva. L'Ajuntament juga un paper de facilitador en les trobades entre els diferents centres de la ciutat, per tal de poder compartir aquestes experiències i visibilitzar la tasca que es realitza dins les escoles i els instituts, posant en valor la seva tasca educativa.

2. Cercles de comparació intermunicipals. Són instruments de suport a l'avaluació i millora dels serveis públics municipals, dinamitzats pel Servei de Programació de l'Àrea de Coordinació i Govern Local de la Diputació de Barcelona conjuntament amb les àrees que treballen en els diversos àmbits d'anàlisi. Participació en el cercle d'Escoles Bressol.

3. Altres participacions. Inclou la representació municipal en Fundacions, Associació i altres entitats i institucions de l'àmbit educatiu:

- Trobada d'equips directius de Manresa. Liderada per la Regidoria d'Educació de l'Ajuntament.
- Fòrum local d'educació i els ecosistemes educatius locals.
- Associació Internacional de Ciutats Educadores
- Aliança Educació 360o
- Taula de directius local de la Diputació de BCN
- Associació Catalana de Conservatoris de Música
- Associació Catalana d'Escoles de Música
- Taula de coordinació d'Escoles d'Art

Com sol·licitar el servei

Gestió interna

Destinatari/es

Representants municipals i de la comunitat educativa

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS EDUCATIUS	Adquirir un terreny entre 4.000 i 6.000 m2 per construir la nova Escola de Valldaura	Superfície de solar adquirit per a la construcció de la nova Escola de Valldaura	Mes gran o igual que 4.000 m2
1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS EDUCATIUS	Fer una inversió mínima de 100.000 € cada any en obres de millora i/o subministrament de materials inventariables en els centres educatius públics de primària.	Sumatori de la despesa de capítol 6 de les escoles públiques de primària del municipi	Mes gran o igual que 100.000 €
2. ESCOLARITATZACIÓ OBLIGATÒRIA.	Aconseguir que tots els centres educatius notifiquin els casos gresu i regulars d'absentisme a la Comissió pel tractament de l'absentisme escolar	Sumatori del nombre de centres educatius que comuniquen els casos greus i regulars d'absentisme a 30 de juny	27
2. ESCOLARITATZACIÓ OBLIGATÒRIA.	Garantir la gratuïtat de totes les línies de transport escolar no obligatori, dins el terme municipal.	Percentatge de gratuïtat del servei de transport escolar no obligatori	100%
2. ESCOLARITATZACIÓ OBLIGATÒRIA.	Respondre a la demana de plaça escolar en període de matrícula viva en un termini màxim de 15 dies	Mitjana entre totes les peticions del nombre de dies naturals a assignar una plaça escolar de matrícula viva.	Mes petit o igual que 15

3. CENTRES I SERVEIS EDUCATIUS PROPIS	Aconseguir a l'ocupació plena de l'oferta de places del servei escolar municipal de llar d'infants	Sumatori de les places ocupades del servei escolar	280
3. CENTRES I SERVEIS EDUCATIUS PROPIS	Aconseguir l'ocupació plena de les places autoritzades d'estudis professionals de grau mig de música del CMMM	Sumatori de les places ocupades d'estudis professionals de grau mig de música	Mes gran o igual que 180
3. CENTRES I SERVEIS EDUCATIUS PROPIS	Aconseguir un cofinançament per part de les famílies/alumne de com a mínim el 33% del cost real mitjà de la plaça d'escola de música municipal.	Sumatori dels ingressos provinents de les quotes dels alumnes de l'escola de música dividit entre la despesa de funcionament associada a l'Escola de Música (finalista + estructural). Conversió del nombre decimal a percentatge.	Mes gran o igual que 33%
3. CENTRES I SERVEIS EDUCATIUS PROPIS	Arribar a l'ocupació plena de l'oferta de places autoritzades d'ensenyaments artístics professionals a inici de cada curs escolar (setembre)	Sumatori de les places ocupades d'ensenyaments artístics	Mes gran o igual que 105
3. CENTRES I SERVEIS EDUCATIUS PROPIS	Oferir un nivell educatiu amb un grau de satisfacció de l'usuari de com a mínim un 7 sobre 10.	Valoració en una escala de "0" gens satisfet a "10" molt satisfet. Mostra la percepció que tenen els usuaris de la qualitat del servei	Mes gran o igual que 7
4. ACOMPANYAMENT A L'ESCOLARITAT I LA COMUNITAT EDUCATIVA	Aconseguir la participació plena de tots els centres educatius de Manresa de Secundària en accions d'orientació educativa a la Fira de l'Estudiant de Manresa.	Sumatori del nombre de centres de secundària de Manresa participants en accions d'orientació a la Fira de l'Estudiant de Manresa	13
5. EQUITAT PER L'ÈXIT EDUCATIU	Atorgament del 100% dels ajuts abans de l'acabament del 1r trimestre del curs escolar	L'atorgament dels ajuts es realitzarà no més tard del 15 de desembre de cada any.	15/12/2021

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Reglament Orgànic Municipal.
- Reglament municipal de Participació ciutadana
- Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.
- Ordenança general de Subvencions de l'Ajuntament de Manresa.
- Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació (LEC)
- Normativa sectorial d'educació.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

1. Identificació

Nom del servei ESPORTS

Servei responsable de la promoció, conservació, control i gestió de les instal·lacions esportives municipals, així com de la revisió i desplegament del Mapa d'instal·lacions Esportives Municipals de Manresa. També dirigeix els diferents programes municipals d'acció i promoció de l'esport a tots els nivells (esport escolar i de lleure, esport de salut i de competició), així com les activitats de foment i de relació amb les entitats esportives, programes d'inclusió esportiva, organització d'esdeveniments esportius i accions formatives coorganitzades amb els diferents agents esportius de la ciutat.

Adreça Carretera de Vic 16, 1er (edifici Infants)

Telèfon 938782427

Web <http://www.manresa.cat/web/article/111-esports>

Adreces Electròniques esports@ajmanresa.cat

Horari De dilluns a divendres, de 9 a 14h

Unitat Organitzativa Servei d'Ensenyament, cultura i esports

Responsable tècnic Cap del Servei d'Ensenyament, cultura i esports

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria d'Esports

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Esports

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

El Servei d'Esports té la missió de contribuir a la millora de la qualitat de vida i la salut dels ciutadans de Manresa per mitjà d'actuacions que afavoreixin l'accés igualitari de les persones a la pràctica físicoesportiva i l'esport, en totes les edats i al llarg de tota la vida, i en totes les seves vessants —de competició i formativa, saludable i recreativa—, amb independència del seu nivell de condició física, econòmica i social.

Les actuacions programades des d'aquest servei s'inspiren en els valors del respecte a la diversitat i l'excel·lència, la inclusió social i la igualtat d'oportunitats, la proximitat i l'equilibri territorial, així com la sostenibilitat mediambiental, social i econòmica.

El seu objectiu a curt i mig termini és el de recuperar els índexs de pràctica físicoesportiva del període

preparandèmia, incidint de manera especial sobre la població en edat escolar i la gent gran, i seguir implementant les actuacions de millora i modernització dels equipaments esportius municipals.

La Secció d'Esports vol que aquesta Carta de Serveis sigui un compromís ferm de millora contínua i de gestió de la qualitat en tot allò relacionat amb les activitats físiques, esportives i formatives que s'organitzen a la nostra ciutat, i de manera especial amb les que tenen lloc en els equipaments de titularitat municipal.

3. Serveis

1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS ESPORTIUS

Les actuacions d'aquesta línia van encaminades a promoure el manteniment i la millora, la conservació i el bon ús de les instal·lacions esportives municipals, adequant-les a les necessitats normatives, de seguretat i confort dels esportistes. També s'ocupa de controlar i gestionar l'ús dels equipaments esportius municipals, i desplegar el Mapa d'Instal·lacions Esportives Municipals de Manresa de forma equilibrada sobre el territori, de manera que cada districte de la ciutat compti amb instal·lacions i serveis que possibilitin la pràctica esportiva al conjunt de la població.

1.1. COMPLEXOS ESPORTIUS

Gestió funcional, de les activitats, del manteniment i les millores dels equipaments municipals anomenats complexos esportius (CE). Es tracta d'edificis que es gestionen com una sola unitat funcional, però que estan formats per una tipologia força variada d'espais esportius, com ara, vasos de piscina coberta i/o exterior, sales de fitness i musculació, sales polivalents d'activitats dirigides i/o especialitzades, i fins i tot pavellons poliesportius. Tots ells van acompanyats d'una sèrie d'espais complementaris per atendre els usuaris, com ara, vestidors, magatzems, oficines d'atenció a l'usuari i treball tècnic intern, graderia, bar-restaurant i zona d'aparcament. Per la seva complexitat, acostumen a tenir un model de gestió externalitzada.

Dins d'aquesta classificació s'integren els següents equipaments:

- CE de les Piscines Municipals "Manel Estiarte Duocastella", format per un conjunt de 10 espais esportius que ocupen 2.670 m2 de superfície útil: 3 vasos de piscina coberta, 1 vas de piscina exterior, 5 sales d'activitat físicoesportiva i 1 zona de wellness. Gestionat per l'empresa municipal Aigües de Manresa per acord del Ple de 21/12/2012.
- CE de l'Ateneu les Bases, complex integral de serveis a les persones format per un conjunt d'espais culturals, socials i esportius. L'àmbit de l'esport ocupa 6.457 m2 de superfície i està format per 7 espais: 3 sales d'activitats dirigides, 1 sala de fitness, 1 vas de piscina coberta, 1 vas de relaxació i 1 pavelló poliesportiu. Gestionat en règim de concessió administrativa per l'AIE Ateneu Les Bases des de l'any 2009.
- CE Vell Congost, format per un conjunt de 4 espais: 1 pavelló poliesportiu, 1 sala de gimnàstica artística, 1 sala de judo i esports de lluita i 1 sala de preparació física. Gestionat de forma directa pel mateix Ajuntament de Manresa.

Com sol·licitar el servei

Petició individual d'alta en alguna de les modalitats d'accés (quotes d'abonament, inscripció a cursos o entrada puntual), o petició d'un col·lectiu a través de centres educatius, clubs autoritzats, empreses o entitats.

- CE Piscines Municipals "Manel Estiarte Duocastella". Oficines d'atenció a l'usuari del C.Viladordis, 5, 08241 Manresa
- CE Ateneu Les Bases. Oficines d'atenció a l'usuari del C. Cintaires, 32, 5, 08241 Manresa
- CE Vell Congost. Oficines de la Regidoria d'Esports de la Ctra. de Vic, 16 (Edifici Infants), 08241 Manresa, o a través de la web www.manresa.cat

Destinatari/ies

Ciutadania en general i col·lectius específics (centres educatius, entitats o empreses).

1.2. PAVELLONS POLIESPORTIUS

Gestió funcional, de les activitats, del manteniment i les millores de 6 pavellons poliesportius (PAV): 4 de titularitat municipal i 2 de centres educatius públics cedits a l'Ajuntament en horari no lectiu.

Tenen la consideració de pavellons els espais coberts amb una alçada mínima de 7 m, la qual cosa permet la pràctica dels esports col·lectius de pilota.

El Servei disposa dels següents equipaments:

1. Pavelló municipal del Nou Congost (PAV-2) amb 1.408 m² de superfície de pista. Degut als requeriments de la lliga professional de bàsquet, l'espai útil per a la pràctica esportiva és d'una sola pista de bàsquet central o un màxim de 2 pistes transversals de bàsquet. No hi ha senyalització de línies de joc d'altres modalitats esportives.
2. Pavelló municipal del Vell Congost (PAV-4) amb 2.081 m² de superfície útil. Aquest pavelló permet la subdivisió en 4 pistes de minibàsquet longitudinals, o bé 3 pistes de bàsquet transversal. Està senyalitzat amb línies de joc d'altres modalitats, com ara el voleibol.
3. Pavelló municipal del Pujolet (PAV-2) amb 924 m² de superfície útil. La col·locació d'una tanca perimetral per poder practicar l'hoquei patins condiciona que la pista només es pugui subdividir en 2 espais d'entrenament com a màxim. Aquest pavelló acull les competicions oficials de futbol-sala, hoquei patins i patinatge artístic sobre rodes.
4. Pavelló municipal Ateneu Les Bases (PAV-3) amb 1.575 m² de superfície útil. Aquest espai permet la subdivisió en 3 pistes amb senyalització de línies de joc de bàsquet i voleibol, també es poden practicar altres modalitats de sala, com ara la gimnàstica rítmica o el rugby en cadira de rodes.
5. Pavelló de l'Escola Puigberenguer (PAV-1) amb una superfície útil de 336 m². Permet l'entrenament del minibàsquet, voleibol o altres modalitats de sala en una sola pista.
6. Pavelló de l'Institut Lacetània (PAV-1) amb una superfície útil de 456 m². Permet l'entrenament del minibàsquet, voleibol o altres modalitats de sala.

Com sol·licitar el servei

Petició per escrit al registre municipal, ja sigui de manera presencial o a través de la web www.manresa.cat

Destinatari/ies

Clubs esportius, centres educatius, AMPA's, administracions, entitats i ciutadania en general.

1.3. CAMPS DE FUTBOL

Gestió funcional, de les activitats, del manteniment i les millores dels 6 camps de futbol municipals:

1. Estadi de Futbol del Congost, amb un paviment de gespa artificial de 8.293 m² que inclou un terreny de joc de 100 x 60 m.
2. Camp de futbol Mió-Puigberneguer amb un paviment de gespa artificial de 5.989 m² que inclou un terreny de joc de 90 x 57 m.
3. Camp de futbol de La Balconada amb un paviment de gespa artificial de 5.777 m² que inclou un terreny de joc de 90 x 50 m.
4. Camp de futbol de Les Cots, amb un paviment de sauló de 6.000 m² que inclou un terreny de joc de 100 x 60 m.
5. Camp de futbol del Xup amb paviment de sauló de 5.666 m² que inclou un terreny de joc de 90 x 60 m.
6. Camp de futbol del Congost amb un paviment de sauló de 5.400 m² que inclou un terreny de joc de 90 x 60 m.

Com sol·licitar el servei

En cas d'activitats regulars o d'ús privatiu, petició per escrit al registre municipal, ja sigui de forma presencial o a través de la web www.manresa.cat

Lliure accés per al camp de futbol de sauló del Congost, en cas d'usos puntuals.

Destinatari/ies

Clubs esportius, centres educatius i ciutadania en general.

1.4. ESPAIS D'ATLETISME

Gestió funcional, de les activitats, del manteniment i les millores de l'Estadi d'Atletisme del Congost, format per un conjunt de 13 espais atlètics:

- 1 pista sintètica de 8 carrers a l'aire lliure
- 1 zona de llançaments de martell, disc i pes (gàbia i recinte gespa)
- 1 zona de llançament de javalina
- 3 cercles de llançament de pes
- 2 zones de salt de perxa
- 3 zones de salts de llargada i triple
- 1 zona de salt d'alçada
- 1 circuit de córrer de sauló

Com sol·licitar el servei

Petició per escrit al registre municipal, ja sigui de forma presencial o a través de la web www.manresa.cat

Donar-se d'alta com a usuari del Club Atlètic Manresa. Inscripció a les oficines del club.

Destinatari/ies

Clubs esportius, centres educatius, entitats i ciutadania en general.

1.5. PISTES POLIESPORTIVES I ALTRES PISTES

Gestió funcional, de les activitats, del manteniment i les millores d'un conjunt de pistes poliesportives exteriors i pistes de petanca distribuïdes pels diferents barris de la ciutat:

1. Pista poliesportiva coberta i pistes de petanca de La Balconada. D'accés lliure, sense serveis.
2. Pista poliesportiva coberta de La Font, amb un mòdul de serveis (2 vestidors col·lectius i 1 vestidor d'àrbitres).
3. Pista poliesportiva coberta i pistes de petanca Pare Ignasi Puig. D'accés lliure, sense serveis.
4. Pista poliesportiva i pistes de petanca del Pujolet. D'accés lliure, comparteix els serveis del pavelló.
5. Pista poliesportiva de Valldaura. D'accés lliure, sense serveis.
6. Pista poliesportiva de Cal Gravat. D'accés lliure, sense serveis.
7. Pista poliesportiva de Els Comtals. D'accés lliure, sense serveis.
8. Pista esportiva del Poble Nou. Sense mòdul de serveis.
9. Pistes de petanca del Tossal del Coro, amb un mòdul de serveis.
10. Pistes de petanca del parc de Sant Ignasi. D'accés lliure, sense serveis.
11. Pistes de petanca de Sant Pau. D'accés lliure, sense serveis.

Com sol·licitar el servei

En cas d'activitats regulars programades, petició per escrit al registre municipal, ja sigui de manera presencial o a través de la web www.manresa.cat

Lliure accés en cas d'usos puntuals o esporàdics.

Destinatari/ies

Clubs esportius, centres educatius, entitats cíviques i ciutadania en general.

1.6. ALTRES CAMPS ESPORTIUS

Gestió funcional, de les activitats, del manteniment i les millores dels camps adaptats a la pràctica específica de les modalitats de beisbol, rugby, volei platja, ciclisme, tir de precisió i tir amb arc. La ciutat disposa de 8 camps esportius singulars:

1. Camp de beisbol del Congost de 9.200 m2 de terreny de joc.
2. Camp de rugby del Congost de 5.580 m2 de terreny de joc de gespa natural.
3. Circuit de ciclisme exterior del Congost de 9.000 m2 de terreny per a la pràctica de les modalitats de BMX i ciclocròs.
4. Camp de volei platja del Congost de 748 m2 de superfície, amb 2 pistes de joc de mides oficials.
5. Camp de volei platja Mió Puigberenguer de 330 m2 de superfície.
6. Camp de tir amb arc de Les Cots de 1.620 m2 i 6 llocs de tir de 50 m.
7. Camp de tir de precisió Bufalvent. Galeria de foc amb 25 llocs de tir combinats de 25 i 50 m.
8. Camp de tir de precisió Bufalvent. Galeria de tir d'aire comprimit amb 25 llocs de tir de 10 m.

Com sol·licitar el servei

En cas d'activitats amb programació regular, petició per escrit al registre municipal, ja sigui de forma presencial o a través de la web www.manresa.cat

Petició als clubs esportius en cas de cessió d'ús dels espais i/o equipaments.

Destinatari/ies

Clubs esportius, centres educatius i ciutadania en general.

1.7. PARCS DE SALUT I ESPORT DE LLEURE

Gestió del manteniment i les millores del mobiliari esportiu dels parcs de ciutat que fan les funcions de Parc de Salut i Esport de Lleure. La ciutat disposa de 16 espais d'accés lliure amb elements biosaludables i/o recreatius, com ara, taules de ping pong exteriors, cistelles de bàsquet 3x3, conjunts de calistènia, aparells de condicionament físic, etc.

1. Parc esportiu del Congost amb un skatepark i un conjunt de 13 elements (biosaludables, calistènia, taula de ping pong i cistelles de bàsquet 3x3).
2. Parc Creu Guixera amb un conjunt de 5 elements biosaludables.
3. Parc Josep Arola amb un conjunt de 2 taules de ping pong.
4. Parc Font dels Capellans amb un conjunt de 6 elements de calistènia i biosaludables.
5. Parc Josep Vidal amb una cistella de bàsquet 3x3.
6. Parc del Pujolet amb una taula de ping-pong.
7. Parc de Sant Clara amb una pista de bàsquet 3 x 3.
8. Parc Sagrada Família amb un espai lúdic per a la gent gran.
9. Parc Simeó Selga amb 6 elements biosaludables i de calistènia.
10. Parc de Cal Gravat amb una cistella de bàsquet 3x3.
11. Parc Prudenci Comelles amb una cistella de bàsquet 3x3.
12. Parc Museu de la Tècnica amb un conjunt lúdic per a la gent gran.
13. Parc de La Balconada amb un conjunt lúdic per a la gent gran.
14. Parc Escodines amb un conjunt lúdic per a la gent gran.
15. Parc Vila Closes amb una taula de ping pong.

Com sol·licitar el servei

Lliure accés

Destinatari/ies

Ciutadania en general

2. ACTIVITATS I SERVEIS ESPORTIUS PROPIS

Aquesta línia vetlla pel desplegament d'una oferta continuada d'activitats físicoesportives en els àmbits de l'esport educatiu o formatiu, de salut o de lleure, adreçada a tota la població, ja sigui organitzada pel mateix Ajuntament o a través de mitjans externs (empreses municipals o concessionaris dels serveis).

2.1. ESPORT ESCOLAR

Inclou les activitats esportives i serveis educatius adreçats a la població escolar, ja sigui en horari lectiu com en horari extraescolar. Bona part de les activitats, especialment les impulsades per l'Ajuntament, són d'esport inclusiu, és a dir, gratuïtes, per tal de garantir la igualtat d'oportunitats en l'accés a la pràctica esportiva dels infants i joves amb risc d'exclusió social.

1 Natació a l'Escola. Cursos trimestrals de 1h/set en horari lectiu d'ensenyament de la natació adreçat a tots els alumnes del cicle inicial de primària (10 sessions).

2 Esports a la Carta. Jornades puntuals per tal de donar a conèixer modalitats esportives implantades a la ciutat amb poc ressò mediàtic i oferir un recurs pedagògic als docents. S'ofereixen 9 modalitats: rugby, gimnàstiques artística i rítmica, atletisme, judo, bàdminton, esgrima, beisbol i ball esportiu.

3 Patis oberts. Activitat lúdicoesportiva dirigida per monitors realitzada als patis de les escoles d'alta complexitat per tal de garantir l'equitat educativa en l'àmbit no formal.

4 Casal Esportiu d'Estiu. Oferta de lleure esportiu adreçada a tots els infants entre 8 i 12 anys, en períodes d'una setmana en horari de matí.

5 Cros escolar. Competició reglada dels Jocs Esportius Escolars del Bages que convoca a tots els alumnes de la comarca a participar d'un cros.

6 Trobades escolars. Organització de trobades per afavorir la convivència entre centres educatius, com ara, la trobada de Primària i Interinstituts o la Triatló atlètica.

7 Dinamització del Cruyff Court. Organització de tornejos amistosos pels infants del barri. Activitat d'esport inclusiu oberta a tots els infants.

8 Cursets de natació infantil. Cursets fora de l'horari lectiu que s'organitzen a les Piscines Municipals i l'Ateneu Les Bases.

Com sol·licitar el servei

Petició per escrit a la web municipal www.manresa.cat o per mitjà d'una trucada telefònica al 010 o 938782427

Destinatari/ies

Centres educatius de la ciutat.

Infants i joves menors d'edat de la ciutat.

2.2. ESPORT SALUT

Inclou l'oferta d'activitat física continuada per millorar la salut de les persones adultes, gent gran i amb diversitat funcional realitzada en els centres esportius municipals, ja sigui organitzada per la mateixa Regidoria d'Esports o a través de les empreses municipals o concessionàries. L'oferta fa referència a les activitats continuades de fitness, condicionament físic, cursets de natació, ioga, pilates, caminades, entrenaments personals, etc.

Programes de Manresa Esport Salut (MES):

1 MES-Ajuntament. Programa d'activitats saludables de la Regidoria d'Esports adreçades especialment a persones de més de 60 anys. Activitats dirigides per al manteniment de la condició física, caminades de marxa nòrdica i dinamització dels parcs de salut.

2 MES-Piscina. Programa d'activitats físiques saludables de la Piscina Municipal incloses en la quota d'abonament general, així com d'altres activitats complementàries: activitats dirigides per al manteniment i l'entrenament de la condició física, activitats coreogràfiques, activitats aquàtiques, activitats de cos i ment, entrenaments personals i/o específics, etc.

3 MES-Ateneu. Programa d'activitats físiques saludables de l'Ateneu Les Bases incloses en la quota d'abonament general, així com d'altres activitats complementàries: activitats dirigides per al manteniment i l'entrenament de la condició física, activitats coreogràfiques, activitats aquàtiques, activitats de cos i ment, entrenaments personals i/o específics, etc.

Com sol·licitar el servei

Inscripció presencial a les Oficines d'Atenció a l'Usuari de les Piscines Municipals, Ateneu Les Bases i Secció d'Esports de l'Ajuntament de Manresa (Edifici Infants, Ctra. de Vic 16).
Trucada telefònica al 010 o 93 8782427 per a les activitats MES Ajuntament.

Destinatari/ies

Tota la població en general.

3. ESDEVENIMENTS ESPORTIUS

Aquesta línia inclou totes les accions de suport als esdeveniments esportius celebrats a Manresa, ja siguin organitzats pel propi Ajuntament, o bé per diferents agents promotors de la ciutat, els quals han rebut el suport econòmic, material o de diferents serveis municipals (Policia Local, Brigada Municipal, Servei d'Esports...). També s'inclouen aquells esdeveniments de caràcter extraordinari, amb un gran impacte de projecció exterior de la imatge de la ciutat o amb una gran afluència de públic i/o practicants. Dins d'aquest darrer apartat també s'han considerat els partits del bàsquet professional per la gran afluència d'espectadors i l'alt impacte en els mitjans de comunicació.

3.1. ESDEVENIMENTS ESPORTIUS PROPIS

Són aquells organitzats pel mateix Ajuntament amb els seus propis mitjans materials i humans, ja sigui de la Regidoria d'Esports o en col·laboració amb altres Regidories.

Els esdeveniments propis amb una programació regular anual són els següents:

1. La Nit de l'Esportista.
2. La Marxa del Pelegrí.
3. El cros escolar Ciutat de Manresa

Com sol·licitar el servei

La participació als esdeveniments es sol·licita a través de la web municipal www.manresa.cat dins el termini d'inscripció.

Destinatari/ies

Tipologia variada segons les normes de participació de cada esdeveniment.

3.2. ESDEVENIMENTS ESPORTIUS CIUTADANS

Esdeveniments esportius celebrats a Manresa organitzats per les entitats de la ciutat o altres agents promotors externs. La major part d'aquests esdeveniments reben suport econòmic indirecte per mitjà del subministrament per part de l'Ajuntament de materials, serveis i cessió d'infraestructures (trofeus, tarimes, equips audiovisuals, ambulàncies, arbitratges, transport, controls de Policia Local, serveis de la brigada municipal, cessió d'equipaments...).

Com sol·licitar el servei

Petició per escrit al registre municipal o a través de la web www.manresa.cat

Destinatari/ies

Qualsevol entitat o ciutadà que vulgui organitzar un esdeveniment esportiu a la ciutat

3.3. ESDEVENIMENTS EXTRAORDINARIS I/O DE L'ESPORT ESPECTACLE.

Suport als esdeveniments organitzats per mitjà de la col·laboració pública-privada entre l'Ajuntament i agents promotors externs amb un gran impacte pel que fa a la projecció exterior de la imatge de la ciutat, o bé amb una gran afluència de públic o practicants. Dins aquest darrer apartat també s'han considerat cadascun dels partits de bàsquet professional celebrats a la ciutat per la gran afluència d'espectadors que reuneixen, l'ampli ressó en els mitjans de comunicació a nivell estatal i internacional i per la importància dels recursos municipals destinats.

Com sol·licitar el servei

Convenis específics per a cada esdeveniment extraordinari.

Destinatari/ies

Públic en general

3.4. FORMACIÓ I ASSESSORAMENT TÈCNIC

Oferta de tallers, xerrades o conferències de caràcter divulgatiu sobre temàtiques molt diverses com ara, la psicologia, la nutrició o la gestió administrativa i fiscal dels clubs, adreçades als equips tècnics, directius, esportistes i públic en general. També s'inclouen les activitats amb caràcter cultural, com ara, publicacions, exposicions fixes o temporals, concursos de fotografia, logotips... al voltant dels valors i la història de l'esport de la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Inscripció a la web municipal www.manresa.cat dins el termini de cada convocatòria de curs o jornada.

Destinatari/ies

Equips tècnics, directius, esportistes i públic en general de l'àmbit esportiu

4. AJUTS ECONÒMICS AL FOMENT DE L'ESPORT

Aquesta línia recull la despesa destinada a subvencionar les activitats de foment de l'esport dels clubs de la ciutat i la integració d'esportistes joves amb dificultats econòmiques en el teixit associatiu.

4.1. SUBVENCIONS ALS CLUBS ESPORTIUS

Inclou les diferents convocatòries de subvencions de pública concurrència competitiva i subvencions nominatives destinades al foment de l'esport. D'acord amb el Pla Estratègic de subvencions de l'Ajuntament de Manresa, els projectes o programes subvencionables hauran d'estar orientats en tres línies estratègiques:

1. Els projectes de promoció de l'activitat esportiva en general i per a totes les edats.
2. Els projectes de foment de l'esport col·lectiu femení.
3. Els projectes d'excel·lència esportiva, ja sigui d'esports individuals com col·lectius, el que també inclou les convocatòries extraordinàries per als projectes d'equips seniors que participen en competicions o lligues estatals a través dels quals es projecta la imatge de la ciutat a l'exterior.

Com sol·licitar el servei

Petició per escrit al registre municipal dins el termini de cada convocatòria.

Destinatari/ies

Entitats inscrites en el Registre municipal de la ciutat

4.2. BEQUES A LA INCLUSIÓ ESPORTIVA

Inclou les convocatòries d'ajuts econòmics a esportistes amb dificultats econòmiques inscrits a un club esportiu de la ciutat. Les entitats esportives de la ciutat són dipositàries de cadascun d'aquests ajuts, destinats a infants i joves en edats compreses entre els 4 i els 17 anys de Manresa que estiguin inscrits en alguna competició esportiva oficial, ja sigui d'una lliga federada o escolar.

Com sol·licitar el servei

Sol·licitud al registre municipal dins el termini de la convocatòria anual d'ajuts a la inclusió esportiva.

Destinatari/es

Infants i joves amb dificultats econòmiques per assumir les despeses d'inscripció a les activitats dels clubs esportius de la ciutat.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Adequar les pistes poliesportives als requeriments tècnics de les modalitats esportives que tenen déficit d'hores d'utilització de pavellons (hoquei patins, futbol-sala i patinatge).	Nombre de pistes poliesportives adaptades a la pràctica de l'hoquei patins i patinatge artístic sobre rodes.	Mes gran o igual que 3
1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Desplegar la gespa artificial a tots els camps de futbol municipal amb competició reglada: Estadi Congost, Mió-Puigberenguer, La Balconada, El Xup i Les Cots.	Sumatori dels camps amb terreny de joc amb gespa artificial	5
1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Homologar l'Estadi d'Atletisme perquè sigui un espai on es puguin dur a terme competicions atlètiques oficials.	Nombre d'homologacions oficials obtingudes	1
1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Incorporar cada any un nou Parc de Salut a la ciutat per mitjà de la col·locació d'elements biosaludables o recreatius en els espais lliures i parcs urbans que no disposen.	Nombre de parcs amb incorporació de nous elements de mobiliari urbà adaptat a l'esport salut i de lleure	Mes gran o igual que 1
1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Incorporar llums de LED a les columnes d'enllumenat en almenys un equipament esportiu per any.	Sumatori del nombre d'equipaments on s'han incorporat llums LED.	Mes gran o igual que 1
1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Obrir al públic les instal·lacions del complex esportiu, com a mínim, amb una mitjana de 14 hores al dia.	Mitjana aritmètica entre els 3 complexos esportius (CE) de les hores d'obertura al públic al dia de les instal·lacions. El terme mitjà diari de cada CE té en compte els 7 dies de la setmana.	Mes gran o igual que 14
1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Posar els mitjans humans i materials per poder acollir com a mínim 6.000 sessions d'activitat dirigida a l'any.	Sumatori del nombre de sessions d'activitat físico-esportiva dirigida realitzades al llarg de l'any, adreçades a les persones abonades i/o externes inscrites a cursos.	Mes gran o igual que 6.000

1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Subministrar un mínim d'un mòdul prefabricat que pugui fer les funcions de magatzem i/o vestidors en els equipaments esportius mancats d'aquests serveis.	Sumatori de mòduls prefabricats instal·lats.	Mes gran o igual que 1
1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Tenir les instal·lacions a punt per acollir una assistència de com a mínim 600 usuaris al dia, inclosos els caps de setmana i festius.	Aconseguir una assistència mitjana de 600 usuaris al dia (usos individuals)	Mes gran o igual que 600
2. ACTIVITATS I SERVEIS ESPORTIUS PROPIS	Aconseguir que el 10% de la població de Manresa faci activitats físicoesportives saludables en els centres municipals.	Sumatori del nombre de persones abonades als programes de Manresa Esport Salut (MES) del complex de les Piscines Municipals Manel Estiarte i Duocastella, centre esportiu de l'Ateneu les Bases i persones inscrites a les activitats de l'Ajuntament de Manresa.	Mes gran o igual que 8000
2. ACTIVITATS I SERVEIS ESPORTIUS PROPIS	Arribar a la participació plena de tots els centres educatius de Primària al Programa Natació a l'Escola	Sumatori del nombre de Centres educatius amb alumnat de 1r. i 2n de Primària	21
2. ACTIVITATS I SERVEIS ESPORTIUS PROPIS	Arribar a un nivell de satisfacció general dels usuaris dels CEM de com a mínim 7 punts sobre 10.	Sondeig de satisfacció	Mes gran o igual que 7
3. ESDEVENIMENTS ESPORTIUS	Organitzar un mínim de 18 esdeveniments esportius extraordinaris amb projecció exterior de la ciutat.	Sumatori del nombre d'esdeveniments esportius extraordinaris que han rebut suport municipal.	Mes gran o igual que 18
4. AJUTS ECONÒMICS AL FOMENT DE L'ESPORT	Aprovar una convocatòria anual dedicada a la promoció de l'esport col·lectiu femení	Sumatori del nombre de convocatòries anuals	1
4. AJUTS ECONÒMICS AL FOMENT DE L'ESPORT	Aprovar una convocatòria anual per donar suport econòmic als equips sèniors que participen en competicions estatals	Sumatori del nombre de convocatòries anuals	1

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.

<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggeriments>

- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Reglament Orgànic Municipal.
- Reglament municipal de Participació ciutadana
- Decret Legislatiu 1/2000, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'esport.
- Decret 95/2005, de 31 de maig, pel qual s'aprova el Pla director d'instal·lacions i equipaments esportius de Catalunya.
- Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.
- Ordenança general de Subvencions de l'Ajuntament de Manresa
- Normativa sectorial sobre la violència a l'àmbit de l'esport estatal i catalana

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any evaluable. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

1. Identificació

Nom del servei INTERVENCIÓ

Rendir els comptes anuals de l'ajuntament i ens dependents i fiscalitzar les operacions amb contingut econòmic, ja sigui prèviament al seu acord o amb posterioritat.

Adreça Plaça Major, 5
Telèfon 938782300
Web www.manresa.cat
Adreces Electròniques intervencio@ajmanresa.cat
Horari 8.00 - 15.00h

Unitat Organitzativa Servei d'intervenció
Responsable tècnic Cap del Servei d'intervenció
 Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria de Regidoria d'Hisenda
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Regidoria d'Hisenda
 Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

1. Rendició dels comptes a nivell pressupostari, financer i patrimonial davant la ciutadania.
2. Vetllar per a una bona utilització dels fons públics.

Els nostres valors són els de responsabilitat, honestitat, veracitat, lleialtat, de compromís i de responsabilitat social.

3. Serveis

Comptabilitat de la corporació i ens adscrits

Es tracta de dur a terme la comptabilitat municipal juntament amb els ens adscrits i dependents, per tal de reflectir la imatge fidel i la realitat de les operacions que anualment tenen afectacions comptables.

Confeccionar al compte general de la corporació i els seus ens dependents i/o adscrits.

Confeccionar els comptes anuals del grup Ajuntament de Manresa dins els terminis legals establerts i penjar-ho a la web abans d'acabar l'exercici.

Recursos Disponibles

Personal de la Intervenció.

Destinataris/ies

Ciutadania en general, serveis interns i membres electes.

Fiscalització dels actes amb contingut econòmic

Es tracta del control de les operacions que afecten als ingressos i despeses de la corporació i les que realitzen els seus ens dependents; en el sentit de verificar la seva adequació a la normativa que pertorqui en cada cas.

Elaborar el Pla de Control Financer.

Es tracta d'elaborar el pla anual de control financer que afecta a l'ajuntament i als seus ens dependents abans del primer quadrimestre de l'any, per tal de verificar la bona gestió econòmica i financera.

Recursos Disponibles

Recursos humans del servei i auditories externes.

Destinataris/ies

Ciutadania i equip de govern.

Realitzar la fiscalització prèvia limitada abans de 5 dies laborables des de que arriba a Intervenció.

Acomplir l'establert normativament quan als terminis de de fiscalització prèvia limitada, per tal d'agilitar els procediments interns de caràcter econòmic.

Recursos Disponibles

Recursos humans del servei.

Destinataris/ies

Serveis interns de l'ajuntament.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
Comptabilitat de la corporació i ens adscrits	Acomplerta l'obligació de rendició de comptes.	Es verificarà la data de confecció dels comptes de l'ajuntament i dels ens dependents o adscrits, abans del tancament del mes de maig.	Mes petit o igual que 31/05/2021
Comptabilitat de la corporació i ens adscrits	Tenir els comptes anuals aprovats dins de termini (ajuntament i ens dependents o vinculats).	Data d'aprovació del Compte General pel Ple o òrgan plenari.	Mes petit o igual que 15/10/2021
Fiscalització dels actes amb contingut econòmic	Els expedients amb fiscalització prèvia limitada s'han de verificar en 5 dies.	Els expedients subjectes a fiscalització prèvia limitada haurien d'estar fiscalitzats per part de la Intervenció en un màxim de 5 dies laborables, a comptar des de l'endemà a la seva entrada al servei.	Mes petit o igual que 5
Fiscalització dels actes amb contingut econòmic	Tenir el Pla Anual de Control Financer elaborat dins del primer quadrimestre de l'any.	La Intervenció haurà de tenir elaborat el Pla Anual de Control Financer, signat per l'òrgan interventor i donat compte al Ple municipal.	Mes petit o igual que 30/04/2021

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp

644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

LLei 2/2004, reguladora de les hisendes locals.

Reial decret 424/2017, del règim jurídic que regula del control intern de les entitats del sector públic local.

Ordre HAP/1781/2013, per la qual s'aprova la Instrucció del model normal de comptabilitat local.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i

4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels servei.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

1. Identificació

Nom del servei OCUPACIÓ

El Centre d'Iniciatives per a l'Ocupació (CIO), funciona com a Servei Local d'Ocupació de l'Ajuntament de Manresa. Al servei s'atenen les persones que es troben en situació d'atur o que volen progressar en el seu lloc de treball i s'ofereixen una sèrie de serveis que ajudin a millorar la seva situació laboral; accions de diagnòstic i orientació laboral, cursos de formació professionalitzadora, programes d'experienciació laboral, programes de transició escola-treball i altres centrats en col·lectius específics. També es dona suport al teixit productiu local a l'hora de cobrir vacants laborals, formalitzar plans de formació i d'altres serveis d'interès per a les empreses.

Adreça Carrer de la Verge de l'Alba, 5-7, 08241 Manresa.

Telèfon 938 77 64 90

Web <http://www.ciomanresa.cat/>

Adreces Electròniques cio@ajmanresa.cat

Horari dilluns: 8:30–14:00 dimarts: 8:30–14:00 dimecres: 8:30–14:00, 16:00–18:00
dijous: 8:30–14:00 divendres: 8:30–14:00 dissabte Tancat diumenge Tancat

Unitat Organitzativa Servei de Desenvolupament Local

Responsable tècnic Cap del Servei de Desenvolupament Local

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria d'Ocupació, empresa i coneixement

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Ocupació, empresa i coneixement

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La nostra missió és desenvolupar social i econòmicament la ciutat, de forma sostenible i de qualitat, especialment a partir de la definició d'un model territorial propi que fomenti l'ocupació de qualitat, la millora de l'ocupabilitat de les persones, la retenció de talent i la competitivitat de les empreses.

El treball desenvolupat al servei es basa en la planificació estratègica, la concertació, el treball en xarxa, la qualitat dels serveis, l'optimització dels recursos, l'avaluació de resultats i la innovació.

El nostre objectiu final és contribuir a la millora de la qualitat de vida i el benestar de la ciutadania i enfortir el teixit empresarial.

Els valors que ens regeixen són:

- Vocació de servei públic i proximitat. Treballem a diari al costat de les empreses del territori i de la ciutadania per conèixer de primera mà quines són les seves necessitats i donar-hi resposta, afavorint un impacte més gran de les intervencions públiques. Ho fem des de la transparència, l'eficiència, l'ètica professional i la vocació de servei públic.
- La Igualtat d'oportunitats i la justícia social. Prioritzem les accions que afavoreixen l'accés al treball de les persones i dels col·lectius amb més dificultats per accedir a l'ocupació, treballant des de l'equitat, la perspectiva de gènere i afavorint el progrés social.
- Treball en xarxa. A partir de la cooperació, la col·laboració i el consens territorial, treballem amb la resta d'administracions locals, les organitzacions sindicals, empresarials i professionals, així com amb altres agents implicats en la promoció de l'ocupació de Manresa i el Bages.
- Innovació i transferència de coneixements. Impulem accions de transferència de coneixement i de capacitat tecnològica perquè les empreses del territori puguin contractar persones qualificades, promovent la retenció de talent local.

3. Serveis

3.1 Informació, diagnosi i orientació laboral

Oferim acompanyament personalitzat en el procés de recerca de feina: diagnosi ocupacional, informació sobre el mercat de treball, autoconeixement, acompanyament en la presa de decisions, disseny conjunt d'un pla de millora, sessions de preparació del CV, estratègies per afrontar l'entrevista de feina i sessions de recerca de feina de forma individual i grupal. Seguim el model de treball basat en competències.

a. Primeres atencions i informació del servei

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

b. Informació laboral, amb atencions individuals i amb sessions grupals

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

c. Entrevistes de diagnosi ocupacional

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

d. Itineraris d'orientació laboral

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

e. Itineraris d'orientació laboral.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

f. Seguiments individuals a les persones usuàries del servei.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

g. Sessions grupals de tècniques de recerca de feina.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

h. Oficina tècnica d'orientació laboral (orientació per persones amb un

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

i. Servei d'orientació per a persones amb discapacitat en col·laboració

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

j. Punt d'atenció laboral LGTBI+

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

3.2 Inserció laboral

Recursos disponibles: Disposem d'una borsa de treball (xaloc.diba.cat). Fem la intermediació entre empresa i demandant i la preselecció de les persones candidates.

Organitzem activitats per posar en contacte empreses i persones candidates que estan buscant feina.

a. Borsa de treball.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral i empreses del territori.

b. Intermediació entre empresa i demandant.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral i empreses del territori.

c. Tècniques de recerca de feina i Club de la feina.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

d. Fira de l'Ocupació del Bages

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral i empreses del territori.

e. Altres accions de coneixement del teixit productiu

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral i empreses del territori.

3.3 Prospecció d'empreses

Recursos disponibles: Fem prospecció d'empreses del territori amb l'objectiu de col·laborar, cooperar i establir relacions directes. Detectem quines necessitats de personal i formatives tenen, per preparar els usuaris en les competències que demanda el mercat de treball i programar formacions a mida. Informem sobre ajuts i polítiques d'ocupació. Disposem de varis programes amb un ampli ventall d'actuacions per a empreses, des de xerrades fins a possibles col·laboracions publico privades com per exemple l'opció d'acollir alumnes en pràctiques.

a. Opció de participar en programes d'ocupació

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Empreses del territori inscrites al servei.

b. Informació sobre ajuts (propis i externs) i polítiques d'ocupació.

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Com sol·licitar el servei

Empreses del territori inscrites al servei

c. Programació i execució de formació a mida per millorar la qualificació

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Empreses del territori inscrites al servei.

d. Suport en la definició de llocs de treball.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Empreses del territori inscrites al servei.

e. Accions de millora de la competitivitat.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa.

Destinatari/ies

Empreses del territori inscrites al servei.

3.4 Formació professionalitzadora

Recursos disponibles: Detectem les necessitats formatives de les empreses i gestionem formació a mida en diferents especialitats.

a. Cursos de formació en oficis

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa, on s'informarà de les condicions d'accés a cada programa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

b. Accions de transició escola-treball

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa, on s'informarà de les condicions d'accés a cada programa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

3.5 Programes singulars d'ocupació

Recursos disponibles: Oferim projectes per a col·lectius específics i per dinamitzar sectors econòmics concrets.

a. Programes per col·lectius

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa, on s'informarà de les condicions d'accés a cada programa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

b. Programes d'experienciació laboral

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa, on s'informarà de les condicions d'accés a cada programa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral.

c. Programes per fomentar el desenvolupament de sectors econòmics amb potencial per crear ocupació a

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CIO Manresa, on s'informarà de les condicions d'accés a cada programa.

Destinatari/ies

Persones en edat laboral i empreses del territori.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
3.1 Informació, diagnòstic i orientació laboral	La persona que vulgui participar al club de la feina podrà assistir-hi abans que transcorrin 30 dies a partir de la seva sol·licitud.	Temps transcorregut entre la sol·licitud i la Participació al Club de la Feina	Mes petit o igual que 30

3.1 Informació, diagnòstic i orientació laboral	Qualsevol persona que vulgui millorar la seva situació laboral mitjançant un assessorament personalitzat, realitzarà una primera entrevista d'acollida amb personal tècnic especialitzat, en un termini inferior a 10 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.	Temps transcorregut entre la sol·licitud i la data de realització de la primera entrevista.	Mes petit o igual que 10
3.2 Inserció laboral	La persona que vulgui participar al club podrà assistir-hi abans que transcorrin 30 dies a partir de la seva sol·licitud.	Temps transcorregut entre la sol·licitud i la Participació al Club de la Feina	Mes petit o igual que 30
3.2 Inserció laboral	Preseleccionar candidatures ajustades al perfil demandat per les empreses amb una necessitat de contractació de personal. L'empresa rebrà candidatures en un màxim de 5 dies hàbils des de la seva sol·licitud, en cas de no comptar amb els perfils professionals demandats, a la Borsa de Treball, es comunicarà respectant aquest mateix període	Temps transcorregut entre la petició i la tramesa de candidatures.	Mes petit o igual que 5
3.4 Formació professionalitzadora	La participació en les accions formatives demandades dependrà de l'acompliment dels requisits d'accés i de la disponibilitat de places. Es fixa el compromís de convocar a una sessió de preselecció a totes les persones demandants d'accions formatives per a la realització d'entrevistes de selecció i a comunicar el resultat del procés a les persones que hagin estat seleccionades en un termini màxim de 15 dies després de la realització de les entrevistes de selecció.	Temps transcorregut entre la realització de les entrevistes i la comunicació dels resultats.	Mes petit o igual que 15

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.

<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>

- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Llei 13/2015, del 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya
Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública verax, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

1. Identificació

Nom del servei PARTICIPACIÓ CIUTADANA

El programa de Participació Ciutadana és l'encarregat de dissenyar, desenvolupar, implementar i efectuar el seguiment dels processos participatius que es realitzen al municipi, així com l'encarregat de fomentar la participació de la ciutadania i les entitats amb l'objectiu de consolidar una cultura participativa a Manresa.

Adreça Plaça Major, 1
Telèfon 93 878 23 00 extensió 12754
Web <https://www.manresa.cat/participacio>
Adreces Electròniques participaci@ajmanresa.cat
Horari 08:00 – 15:00

Unitat Organitzativa Servei d'Alcaldia-Presidència
Responsable tècnic Cap del Servei d'Alcaldia-Presidència
 Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria de Recursos humans i govern obert
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Recursos humans i govern obert
 Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

Té encomanades les funcions d'impuls, lideratge i coordinació tècnica de la participació ciutadana. Ha de vetllar per la implementació, avaluació i actualització del Reglament de Participació Ciutadana. També s'encarrega de la coordinació de les diferents actuacions dels departaments municipals des d'una perspectiva transversal, oferint suport i orientació al personal tècnic responsable, i de l'assessorament i seguiment dels mecanismes de participació en les polítiques municipals de particulars i d'entitats (a través de Consells territorials, Consells sectorials i Consell de Ciutat). També ha d'oferir assessorament en la constitució d'entitats i en el seu funcionament ordinari.

Els valors i principis que ens defineixen són:

- Servei efectiu a la ciutadania.

- Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- Responsabilitat per la gestió pública.
- Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

3. Serveis

Informació i Assessorament

Oferir informació i assessorament a la ciutadania - tant organitzada com a nivell individual-. La informació i assessorament s'ofereix en relació a la gestió associativa com també per donar suport a la realització de processos de participació ciutadana. També s'ofereix informació i assessorament a la resta de serveis de l'Ajuntament de Manresa que ho requereixin.

Assessorament en matèria d'associacionisme

Oferir suport i assessorament a les entitats de la ciutat o persones que volen crear una entitat a la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Posar-se en contacte amb el Programa de Participació ciutadana d l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Tota la ciutadania i entitats de la ciutat.

Informació, orientació i assessorament a la ciutadania sobre qüestions relacionades amb la participació

Oferir les eines necessàries a la ciutadania que estigui interessada en participar de processos, òrgans,... establerts a la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Posar-se en contacte amb el Programa de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Tota la ciutadania

Organització de formacions per a la gestió interna de les associacions.

Oferir eines per la millora de la gestió associativa de les entitats de la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Posar-se en contacte amb el Programa de Participació ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Entitats de la ciutat o ciutadania que formin part d'una entitat.

Òrgans de participació

Des del programa de participació es coordinen diferents òrgans de participació com són els Consells de Districte i el Consell de Ciutat, també s'ofereix suport en els diferents Consells Sectorials quan es realitzen processos de participació ciutadana. Es dona a conèixer els diferents òrgans de participació entre les entitats de la ciutat.

Dinamització del Consell de Ciutat

El Consell de Ciutat és el màxim òrgan de participació, amb les funcions d'informació, estudi, debat i assessorament per a la determinació de les grans línies de la política municipal que incideixen en el desenvolupament de la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Es convoca anualment. Inscripció prèvia quan es convoca.

Destinatari/ies

Tota la ciutadania, però especialment les persones que formen part d'algun dels consells sectorials o territorials.

Dinamització dels Consells de districte (districte nord, districte centre, districte llevant, districte ponent)

La ciutat està formada per quatre districtes. Cada districte està constituït per diferents barris de la ciutat. En aquests òrgans de participació es proposen actuacions a través de processos participatius.

Com sol·licitar el servei

Posant-se en contacte amb el Programa de Participació ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Entitats i ciutadania de la ciutat.

Suport en els Consells sectorials

A la ciutat existeixen diferents consells sectorials: mobilitat, acció i inclusió social, esports, cultura, salut i drogodependències, joventut, persones grans,...Són espais de participació diferenciats per àmbits o col·lectius temàtics.

Com sol·licitar el servei

Posant-se en contacte amb el Programa de Participació ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Entitats de la ciutat.

Promoció de la participació

Des del programa de Participació ciutadana es gestiona la Plataforma Decidim Manresa. Es realitzen diferents processos participatius per fomentar la participació ciutadana amb la ciutadania.

Assessorament a altres departaments de l'Ajuntament sobre processos de participació.

Oferir assessorament a regidories i serveis de l'Ajuntament de Manresa a l'hora de realitzar processos de participació i dinamització d'òrgans de participació.

Com sol·licitar el servei

Posant-se en contacte amb el Programa de Participació ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Personal tècnic de l'Ajuntament de Manresa.

Organització de processos participatius més globals i de ciutat.

Realitzar processos de participació en relació les polítiques municipals de la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Posant-se en contacte amb el Programa de Participació ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Personal tècnic de l'Ajuntament de Manresa.

Organització de processos participatius sectorials i/o territorials.

Fer suport en la realització de processos de participació per l'elaboració de Plans sectorials o de col·lectius i processos participatius des de la perspectiva comunitària.

Com sol·licitar el servei

Posant-se en contacte amb el Programa de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Personal tècnic de l'Ajuntament de Manresa.

Plataforma de participació ciutadana Decidim Manresa.

Fomentar la participació ciutadana digital a través de la Plataforma Decidim Manresa. Enfortir els processos participatius i els òrgans de participació a través de la plataforma digital de participació ciutadana.

Com sol·licitar el servei

Posant-se en contacte amb el Programa de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Manresa.

Destinatari/ies

Personal tècnic de l'Ajuntament de Manresa, entitats de la ciutat i ciutadania.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
------------------------------	---	-------------------------------	---------------

Informació i Assessorament	Contestar les queixes i suggeriments que arribin al nostre servei en un temps no superior a quinze dies hàbils.	Diferència entre la data de registre i la data de resposta.	Mes petit o igual que 15
Informació i Assessorament	Donar d'alta les sol·licituds d'inscripció en el registre municipal d'entitats en el termini de vint dies hàbils (si disposem de tota la documentació).	Diferència entre la data de sol·licitud d'entrevista i la data de realització de la inscripció	Mes petit o igual que 20
Informació i Assessorament	Donar hora per entrevista personal en un termini no superior a quinze dies hàbils	Diferència entre la data de sol·licitud d'entrevista i la data de realització	Mes petit o igual que 15
Informació i Assessorament	Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a través de qualsevol mitjà (presencial, telefònic o per correu electrònic) en un termini màxim de quinze dies hàbils	Diferència entre la data d'entrada i la data de resposta.	Mes petit o igual que 15
Informació i Assessorament	Oferir un mínim d'una sessió de formació a les associacions del territori.	Organitzar un mínim d'una formació anual	Mes gran o igual que 1
Òrgans de participació	Convocar els quatre Consells de Districte com a mínim una vegada a l'any	Número de Consells realitzats	Mes gran o igual que 4
Òrgans de participació	Convocar, mínim, un cop l'any el Consell de Ciutat	Mínim una convocatòria anual	Mes gran o igual que 1
Promoció de la participació	Fer ús de la Plataforma Decidim en els diferents processos participatius dissenyats.	Percentatge de processos participatius vinculats a la Plataforma Decidim en relació al total de processos participatius dissenyats.	Mes gran o igual que 50

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de queixes i suggeriments.
- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana.
- Escrits dirigits al correu electrònic del Programa de Participació Ciutadana.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgi a través del correu electrònic.

8. Normativa

Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Llei 10/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Llei Orgànica 3/1984, de 26 de març, reguladora de la iniciativa legislativa popular.

Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del Dret de Petició.

Llei 10/2014, del 26 de setembre, de consultes populars no referendàries i d'altres formes de participació ciutadana.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels servei.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

1. Identificació

Nom del servei TRESORERIA

La tresoreria municipal gestiona els recursos financers de l'Ajuntament i els consorcis adscrits. S'encarrega d'efectuar els pagaments de forma centralitzada, en compliment del principi de caixa única, distribuint en el temps les disponibilitats dineràries amb la finalitat de complir puntualment amb les obligacions de pagament, determinant la necessitat o no de contractar crèdit a curt termini amb alguna entitat financera, així mateix, gestiona l'endeutament a llarg termini de l'Ajuntament. La tresoreria també s'encarrega del rendiment de les dades sobre terminis de pagament que estableix la normativa de morositat.

Adreça Plaça major, 6 baixos
Telèfon 398782331
Web <http://www.manresa.cat/web/article/4620-tresoreria-pagaments/>
Adreces Electròniques tresoreria-pagaments@ajmanresa.cat
Horari Dilluns a divendres de 8.30h a 14h

Unitat Organitzativa Servei de Tresoreria general i Gestió Tributaria
Responsable tècnic Tresorera
Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria de Regidoria d'Hisenda
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Regidoria d'Hisenda
Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La tresoreria municipal té com a missió gestionar eficaçment i eficient els recursos financers, d'acord amb l'establert a les disposicions legals i reglamentàries vigents, amb un alt nivell de seguretat i garantia en la realització de les funcions per l'impacte econòmic que pot tenir un error o retard.

Els valors propugnats per la tresoreria municipal són prestar un bon servei públic, amb aprenentatge continu, adaptació, implicació i millora.

3. Serveis

1. Gestió dels fons monetaris

Aquest servei consisteix en el seguiment dels moviments i del saldo de fons monetaris als diferents comptes corrents de l'Ajuntament i en la tramitació dels moviments de fons entre aquests comptes corrents. Per realitzar correctament aquesta gestió és imprescindible la consulta puntual de totes les posicions bancàries i la comptabilització diària dels cobraments i pagaments, verificant que els moviments i saldos als comptes corrents quadren amb els moviments i saldos comptables, i confeccionant amb periodicitat mensual el document de l'acta d'arqueig, que reflecteix el saldo a la tresoreria, acompanyant el document de conciliació bancària en cas de detectar diferències entre el saldo comptable i el saldo bancari de l'entitat financera.

1.1 Gestió dels fons realitzant els traspassos entre comptes de l'Ajuntament

Determinar els fons que s'han de transferir entre els comptes de l'Ajuntament i procedir a realitzar els traspassos corresponents

1.2 Confecció mensual de les actes d'arqueig

Verificar el quadre dels moviments i saldos als comptes corrents amb els moviments i saldos comptables, acompanyant la conciliació bancària en cas d'haver-hi diferències

2. Tramitació de forma centralitzada dels pagaments de l'Ajuntament i consorcis adscrits

Aquest servei consisteix en tramitar la fase d'ordenació de pagament de les obligacions que arriben a la tresoreria per al seu pagament, corresponent a factures, certificacions d'obra, subvencions, devolucions d'ingressos tributaris, fiances, nòmines, etc..., ajustant-se als terminis de pagament establerts al Pla de disposició de fons aprovat per l'Alcalde/essa i, la realització material del pagament, que principalment s'efectua mitjançant transferència bancària. Aquesta forma de pagament requereix la gestió de les dades bancàries (alta, baixa, modificació) de les persones que han de rebre una transferència bancària de l'Ajuntament i consorcis adscrits.

2.1 Tramitar el pagament de les obligacions que arriben a la Tresoreria

Establir la data de pagament de les obligacions que arriben a la tresoreria per pagar, en funció del tipus de despesa d'acord amb l'establert al Pla de disposició de fons, i tramitar la fase comptable de l'ordenació de pagament i realització del pagament per a cada data de pagament, confeccionant i recollint les signatures de la relació de transferències bancàries.

Les persones que han de rebre un pagament de l'Ajuntament de Manresa poden consultar a la carpeta ciutadana de la web municipal la situació del seu expedient per conèixer si ja hi ha prevista una data de pagament.

2.2 Manteniment de la base de dades bancàries dels tercers que han de rebre un pagament de l'Ajuntament

Introduir a la base de dades les altes, baixes i modificacions dels comptes corrents que els tercers que han de rebre un pagament de l'Ajuntament comuniquen a la tresoreria, verificant que el canal de comunicació és l'establert per a cada cas i que s'acompanya la documentació requerida.

A banda de les dades bancàries, actualitzar les dades relatives a domicili, correu electrònic, telèfon i altres dades d'interès.

3. Preparació i presentació a l'AEAT dels models dels impostos estatals (l'IVA, l'IRPF...)

Aquest servei consisteix en fer el seguiment de l'aplicació correcta de l'IVA i l'IRPF en les operacions que efectua l'Ajuntament, la preparació dels models estatals d'IVA i IRPF i la presentació i pagament davant l'aeat (Agència estatal d'administració tributària) en el termini establert a la normativa reguladora de cada impost.

3.1 Confecció, presentació i pagament dels models dels impostos estatals (IVA, IRPF...)

Confecció dels models d'impostos estatals d'acord amb les operacions recollides a la comptabilitat municipal, presentació a l'aeat i pagament dins del termini establert a la normativa reguladora de cada impost

4. Elaboració, actualització i seguiment del pressupost anual de tresoreria i previsions mensuals

Aquest servei consisteix en l'elaboració, seguiment i actualització de les previsions de tresoreria de l'Ajuntament, que es realitzen amb un abast temporal anual i mensual. Les previsions són necessàries per preveure amb suficient antelació en el temps les necessitats de tresoreria, el que implicarà la contractació d'operacions de finançament a curt termini. I, preveure els excedents de tresoreria, el que permetrà valorar la seva rentabilització, sent la tresoreria municipal l'encarregada de proposar i tramitar l'operació de rentabilització d'excedents.

4.1 Elaboració, seguiment i actualització de la previsió anual de tresoreria

Recollir els cobraments i pagaments previstos durant l'any classificats per cada concepte pressupostari i no pressupostari, amb la finalitat de preveure el saldo a la tresoreria a final de cada mes i, conseqüentment, les necessitats de finançament a curt termini

4.2 Elaboració de la previsió mensual de tresoreria

Recollir mensualment els cobraments i pagaments previstos, classificats per tipologia de despesa d'acord amb l'establert al Pla de disposició de fons, obtenint el saldo previst a la tresoreria a final de cada mes

5. Tramitació de les operacions de finançament, tant a curt com a llarg termini

Aquest servei consisteix en posar en coneixement de les entitats financeres les necessitats de finançament a curt termini i a llarg termini de l'Ajuntament, per tal d'aconseguir ofertes d'aquestes entitats i, tramitar l'operació de finançament amb la millor oferta, que requereix acord de l'òrgan que té la competència en l'aprovació de l'operació i comunicació/autorització a l'òrgan de tutela financera de la Generalitat de Catalunya. En cas que el finançament a llarg termini es cobreixi amb el Programa de crèdit local de la Diputació de Barcelona, la tresoreria municipal s'encarrega de la seva tramitació.

5.1 Tramitació i signatura de l'operació de préstec prevista al pressupost

Contacte amb les entitats financeres per tal d'aconseguir ofertes a l'operació de préstec, estudi de les ofertes de préstec per tal de determinar l'oferta més avantatjosa, tramitació de l'aprovació de l'operació de préstec per part de l'òrgan competent i comunicació/autorització a tutela financera de la Generalitat de Catalunya mitjançant la presentació de la documentació establerta a la normativa aplicable

5.2 Tramitació i signatura d'operacions de finançament a curt termini (pòlisses de crèdit)

En cas de preveure necessitat de finançament a curt termini, amb antelació suficient, tramitar l'aprovació d'una operació de finançament, sol·licitant ofertes a les entitats financeres, per tal de disposar de la tresoreria necessària per complir amb les obligacions de pagament de l'Ajuntament

6. Rendiment de dades financeres a l'administració estatal, al consistori i a la ciutadania

Aquest servei consisteix en remetre mensualment i trimestralment a l'administració estatal les dades relatives al termini mig de pagament de l'Ajuntament i consorcis adscrits, donant compte al Ple municipal de les dades enviades i publicant-les a la web municipal. També es remet a l'administració estatal amb periodicitat trimestral informació financera, com les previsions de tresoreria, dades d'endeutament, entre altre informació, que s'encarrega de confeccionar la tresoreria municipal.

6.1 Comunicació a l'administració estatal de dades financeres

Introduir a l'aplicació de l'administració estatal les dades que s'han de comunicar de forma mensual i trimestral relatives al termini mig de pagament a proveïdors, dades d'endeutament i previsions de tresoreria

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
1. Gestió dels fons monetaris	Confeccionar i signar mensualment l'acta d'arqueo de saldos a la tresoreria municipal, acompanyant la conciliació bancària	Verificar la confecció i signatura de l'acta d'arqueo mensual, amb la conciliació bancària	12 actes d'arqueo
2. Tramitació de forma centralitzada dels pagaments de l'Ajuntament i consorcis adscrits	Tramitar el pagament de factures i certificacions d'obres en un termini mig inferior a 30 dies des de l'aprovació de la despesa	Termini mig de pagament de les factures i certificacions d'obres des de l'aprovació de la despesa	Mes petit o igual que 30
3. Preparació i presentació a l'AEAT dels models dels impostos estatals (l'IVA, l'IRPF...)	Presentació i pagament dels models relatius als impostos estatals en el termini establert a la normativa reguladora de l'impost	Verificar la presentació i pagament en el termini establert a la normativa	100% del model presentats i pagats dins de termini
4. Elaboració, actualització i seguiment del pressupost anual de tresoreria i previsions mensuals	Elaboració de la previsió anual de la tresoreria abans del 31 de març de cada any	Verificar l'elaboració de la previsió anual de tresoreria abans del 31 de març de cada any	Elaboració de la previsió anual de tresoreria abans del 31 de març
4. Elaboració, actualització i seguiment del pressupost anual de tresoreria i previsions mensuals	Elaboració de la previsió mensual de tresoreria durant els primers cinc dies hàbils del mes	Verificar l'elaboració de la previsió mensual de tresoreria durant els primers cinc dies hàbils del mes	Elaboració de la previsió mensual de tresoreria durant els primers cinc dies hàbils del mes
5. Tramitació de les operacions de finançament, tant a curt com a llarg termini	Tramitació i signatura de l'operació de préstec prevista al pressupost inicial per al finançament d'inversions abans del 30 de juny de cada any (sempre i quan no s'incorri en l'obligatorietat d'aprovar un pla de sanejament financer)	Verificar la tramitació i signatura de l'operació de préstec	Tramitació i signatura de l'operació de préstec abans del 30 de juny de cada any
6. Rendiment de dades financeres a l'administració estatal, al consistori i a la ciutadania	Remissió a l'administració estatal, en el termini establert, de les dades financeres relatives al període de pagament, previsions de tresoreria, dades d'endeutament i altre informació financera	Verificar la remissió dins de termini mitjançant l'aplicatiu de l'administració estatal	100% de les remissions dins de termini

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.

Reial decret 500/1990, de 20 d'abril, pel que es desenvolupa el capítol primer del títol sisè de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals, en matèria de pressupostos

Llei 47/2003, de 26 de novembre, general pressupostària

Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.

Llei orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, així com la normativa de desenvolupament.

Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, així com la normativa de desenvolupament.

Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, així com la normativa de desenvolupament.

Llei 35/2006, de 28 de novembre, de l'Impost sobre la renda de les persones físiques, així com la normativa de desenvolupament.

Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'Impost sobre el valor afegit, així com la normativa de desenvolupament.

Reial decret 1065/2007, de 27 de juliol, pel que s'aprova el reglament general de les actuacions i els procediments de gestió i inspecció tributària i de desenvolupament de les normes comuns dels

procediments d'aplicació dels tributs

Ordre ECF/138/2007, de 27 d'abril, sobre procediment en matèria de tutela financera dels ens locals.

Resolució de 4 de juliol de 2017, de la secretaria general del tresor i política financera, per la que es defineix el principi de prudència financera aplicable a les operacions d'endeutament i derivats de les comunitats autònomes i entitats locals

Reial Decret 128/2018, de 16 de març, que regula el règim jurídic dels funcionaris de l'administració local amb habilitació de caràcter nacional.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

1. Identificació

Nom del servei TURISME I PROJECCIÓ DE CIUTAT

Servei per promoure turísticament la ciutat i captar turistes i visitants. També incorpora l'execució del pla de màrqueting turístic i la gestió de l'oficina de turisme de Manresa, des d'on es fa atenció turística de manera presencial, telefònica i via correu electrònic, als diferents perfils de demanda i en 5 idiomes. De cara a un futur proper s'espera projectar la ciutat enfortint unes marques de ciutat així com esdevenir la ciutat d'acollida del Camí Ignasià.

Adreça Plaça Major,10

Telèfon 938784090

Web www.manresaturisme.cat

Adreces Electròniques turisme@manresaturisme.cat

Horari Horari: HIVERN - Del 16 de setembre al 31 de març De dilluns a dijous de 10:00 a 14:00 hores. Divendres i dissabtes de 10:00 a 14:00 hores i de 17:00

Unitat Organitzativa Servei de Desenvolupament Local

Responsable tècnic Cap del Servei de Desenvolupament Local

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria de Turisme i Projectió de la Ciutat

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Turisme i Projectió de la Ciutat

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La nostra missió és posicionar la ciutat i fer-la atractiva per visitants, turistes, per la pròpia ciutadania i també per afavorir la captació d'universitaris i persones amb talent així com empreses i activitats econòmiques de valor afegit. De manera alienada amb els ODS es pretén recuperar la centralitat i l'impuls, amb capacitat d'atracció turística i dinamisme econòmic i social, i que sigui sostenible.

El treball desenvolupat al servei es basa en la planificació estratègica, la concertació, el treball en xarxa, la qualitat dels serveis, l'optimització dels recursos, l'avaluació de resultats i la innovació. Una plasmació d'aquest principis és la dinamització de la taula de turisme.

Els valors que ens regeixen són:

- Turisme basat en la sostenibilitat econòmica, social, ambientals i cultural. Vetllem perquè els ciutadans i visitants gaudeixen de la ciutat d'una manera equilibrada i respectuosa amb l'entorn.
- Treball en xarxa. A partir de la cooperació, la col·laboració i el consens territorial, treballem amb la resta d'administracions locals, empresarials i professionals, així com amb altres agents implicats en la promoció econòmica de Manresa i el Bages.
- Turisme inclusiu. Promocionem un tipus de turisme inclusiu i accessible que permeti a totes les persones, independentment que tinguin o no algun tipus de discapacitat física, sensorial, psíquica o cognitiva, puguin gaudir dels productes i serveis que componen l'oferta turística manresana de forma satisfactòria, còmoda, segura i autònoma.

3. Serveis

a. Informació turística a turistes i visitants (individuals, familiars o grupals)

Des de l'Oficina de turisme de Manresa es realitza atenció turística de manera presencial, telefònica, per correu electrònic, via pàgina web (des d'on es venen productes turístics i entrades) o per xarxes socials, de manera totalment personalitzada i adaptada als interessos dels usuaris, siguin individuals, familiars o en grup i en diferents idiomes: català, castellà, anglès i francès.

Atenció turística de manera telefònica

Com sol·licitar el servei

Trucant al telèfon de l'Oficina de Turisme de Manresa.

Destinatari/ies

- Visitants i turistes
- Ciutadania en general
- Agents del sector (públics i privats)

Atenció turística presencial a l'Oficina de Turisme de Manresa

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament a l'Oficina de Turisme de Manresa.

Destinatari/ies

- Visitants i turistes
- Ciutadania en general
- Agents del sector (públics i privats)

b. Visites guiades per visitants, turistes que arriben a la ciutat i a petició d'altres serveis municipals

S'ofereixen tot tipus d'experiències turístiques personalitzades segons els interessos de la demanda i en diferents idiomes.

Visites guiades en idiomes

Com sol·licitar el servei

A través del web, telefònicament o presencialment a l'Oficina de Turisme.

Destinatari/ies

- Visitants i turistes
- Ciutadania en general
- Agents del sector (públics i privats)

Visites guiades grupals

Com sol·licitar el servei

A través del web, telefònicament o presencialment a l'Oficina de Turisme.

Destinatari/ies

- Visitants i turistes
- Ciutadania en general
- Agents del sector (públics i privats)

Visites guiades individuals

Com sol·licitar el servei

A través del web, telefònicament o presencialment a l'Oficina de Turisme.

Destinatari/ies

- Visitants i turistes
- Ciutadania en general
- Agents del sector (públics i privats)

Visites guiades organitzades a petició d'altres serveis municipals

Com sol·licitar el servei

A través del web, telefònicament o presencialment a l'Oficina de Turisme.

Destinatari/ies

Serveis municipals.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
a. Informació turística a turistes i visitants (individuals, familiars o grupals)	A t e n d r e d e m a n e r a p e r s o n a l i t z a d a d e m a n e r a i m m e d i a t a d u r a n t l ' h o r a r i d ' a t e n c i ó p r e s e n c i a l	Temps d'espera en les atencions telefòniques	Mes petit o igual que 5 minuts
a. Informació turística a turistes i visitants (individuals, familiars o grupals)	A t e n d r e d e m a n e r a p e r s o n a l i t z a d a d e m a n e r a i m m e d i a t a o e n e l m í n i m t e m p s d ' e s p e r a e n c a s d ' h a v e r a l t r e s u s u a r i s	Temps d'espera en les atencions presencials.	Mes petit o igual que 5 minuts

a. Informació turística a turistes i visitants (individuals, familiars o grupals)	Atendre en l'idioma de procedència dels visitants	Nombre d'idiomes amb el que s'atenen als usuaris	Mes gran o igual que 5 minuts
b. Visites guiades per visitants, turistes que arriben a la ciutat i a petició d'altres serveis municipals	Concretar la visita per les persones usuàries d'altres serveis	Temps de resposta al servei peticionari	Mes petit o igual que 48h
b. Visites guiades per visitants, turistes que arriben a la ciutat i a petició d'altres serveis municipals	Fer la visita en l'idioma de procedència dels visitants	Nombre d'idiomes amb el que s'atenen als usuaris	Mes gran o igual que 5 minuts
b. Visites guiades per visitants, turistes que arriben a la ciutat i a petició d'altres serveis municipals	Incloure a les persones en un grup programat	Temps d'espera per ser inscrit en un grup ja programat	Mes petit o igual que 24h
b. Visites guiades per visitants, turistes que arriben a la ciutat i a petició d'altres serveis municipals	Organitzar i concertar una vista tancada per un grup de persones	Temps de resposta al servei peticionari	Mes gran o igual que 48h

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggeriments.
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggeriments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon

en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

LLEI 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya
Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

1. Identificació

Nom del servei UNIVERSITATS

El servei d'Universitats de l'Ajuntament de Manresa, aposta per la relació de Manresa amb les universitats i el treball en xarxa amb totes elles, tot i que les competències directes en matèria universitària corresponen a l'Estat i a la Generalitat de Catalunya. El servei té encomanades les funcions de dinamització i suport al projecte universitari de ciutat, que implica entre d'altres: Relacions amb les institucions universitàries de la ciutat. Relacions amb les institucions de la ciutat que fan recerca, apropar el campus a la ciutadania. Reforçar el sentiment de comunitat i pertinença al Campus i a la ciutat per part de la comunitat universitària. Promocionar Manresa com a ciutat universitària, a través de la marca "Manresa Campus Universitari". Visibilitzar la innovació, el desenvolupament i la recerca que es fa a Manresa, entre d'altres.

Adreça Plaça Major, 1, 08241 Manresa.

Telèfon 93 878 23 00 – Ext: 12408

Web <http://www.campusmanresa.cat>

Adreces Electròniques campus@ajmanresa.cat

Horari de 8 a 15 hores

Unitat Organitzativa Servei de Desenvolupament Local

Responsable tècnic Cap del Servei de Desenvolupament Local

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria d'Ensenyament i Universitats

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Ensenyament i Universitats

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La nostra missió és promocionar Manresa com a ciutat universitària, de recerca i d'innovació, perquè Manresa esdevingui una ciutat dinàmica i d'oportunitats.

Volem ser un referent a la Catalunya Central a partir del foment de la recerca i la innovació, la promoció de la universitat com a eina de formació continua i l'impuls de la transferència de coneixement de les universitats cap a la ciutadania i cap a les empreses.

Els valors que ens regeixen són:

- Vocació de servei públic i proximitat. Treballem a diari al costat de les universitats i de la comunitat universitària per conèixer de primera mà quines són les seves necessitats i donar-hi resposta, afavorint un impacte més gran de les intervencions públiques. Ho fem des de la transparència, l'eficiència, l'ètica professional i la vocació de servei públic.
- La Igualtat d'oportunitats i la justícia social. Prioritzem la perspectiva de gènere en les accions que realitzem i que afavoreixin al progrés social.
- Treball en xarxa. A partir de la cooperació, la col·laboració i el consens territorial, treballem amb la resta d'administracions locals, universitats, centres tecnològics, centres sanitaris, així com amb altres agents implicats en la docència i la recerca.
- Innovació i transferència de coneixements. Impulsem accions de transferència de coneixement i de capacitació tecnològica, promovent la retenció de talent local.

3. Serveis

3.1 Manresa, ciutat universitària.

Accions per apropar el campus a la ciutadania i reforçar el sentiment de comunitat i pertinença al Campus i a la ciutat per part de la comunitat universitària, amb l'objectiu d'enfortir el vincle universitat-ciutat i potenciar la marca Manresa campus universitari.

Actualització i dinamització del web del campus: www.campusmanresa.cat

Creació de material per promocionar Manresa i el campus a fires i altres esdeveniments.

Creació i difusió de material sobre infraestructures i serveis de les universitats oberts a la ciutadania.

Descomptes exclusius per a la comunitat del campus a establiments de la ciutat.

Gestió i promoció de descomptes exclusius per a la comunitat del campus a establiments de la ciutat. Tramitació d'altres i baixes dels establiments. Enviament de l'adhesiu campus. Actualització dels descomptes al web. Difusió i promoció entre la comunitat universitària i entre els establiments.

Com sol·licitar el servei

Funciona amb el carnet de cada universitat

Destinatari/ies

Comunitat del campus

Difusió d'activitats que realitzen les universitats i que són obertes al públic en general.

Dinamització de les xarxes socials (Instagram, Twitter, Facebook i Youtube) del Campus Manresa.

Gestió de l'apartat del web "El Cor del Campus".

Organització i difusió de la jornada de portes obertes conjunta del Campus Manresa.

Paquet de benvinguda de Manresa pel nou alumnat.

Suport econòmic a diferents serveis i infraestructures de les universitats oberts al públic en general.

Suport en l'organització de la Fira de l'Estudiant.

Suport en l'organització de la Universitat Catalana d'Estiu de Manresa.

3.2 Manresa, ciutat de recerca, desenvolupament i innovació

Despleguem recursos i accions per visibilitzar la recerca, el desenvolupament i la innovació que es fa al territori. Afavorim la retenció de talent i promovem la transferència de coneixement de les universitats cap al territori. Fomentem el paper de la universitat com a eina de formació continuada.

Creació i execució d'un catàleg de recursos STEAM.

Crear i liderar el Grup de treball de recerca de Manresa.

Difusió del programa "El Pla de Doctorats Industrials"

L'Observatori de la Recerca de la Catalunya Central (ORCC) és una iniciativa de la BCUM que té per funció realitzar i presentar un informe anual amb indicadors de recerca homologats sobre l'estat de l'activitat investigadora de la Catalunya Central. Des de la regidoria donem suport al projecte i contractem un informe anual de l'estat de la recerca a Manresa.

Com sol·licitar el servei

A través del correu electrònic: campus@ajmanresa.cat
Via telefònica: 93 878 23 00 (ext.12408)

Destinatari/ies

Empreses del territori.

Disseny i creació de material per promocionar i donar a conèixer la recerca que es fa a Manresa.

Disseny i execució de la jornada: "Amb la recerca, fem ciutat!"

Fer difusió de la formació continua que fan les universitats

Organització de l'acte de lliurament del Premi Rosa Argelaguet i Isanta.

Posada en marxa d'un apartat web amb tota la informació dels grups de recerca

Promoció i suport econòmic a l'Observatori de la Recerca de la Catalunya Central

Signatura del conveni: Programa Universitat, Ciutat i Sèniors (PUCS) de la UPC.

Suport en les activitats de la Mobile Week Manresa.

Suport en l'organització de l'acció "Research Cafè"

3.3 Suport als i les estudiants del campus

Fem accions de transició de la universitat a la feina i donem informació, assessorament i sensibilització en diferents temàtiques.

Creació i difusió de material vinculat a la millora de l'ocupabilitat.

Organització d'activitats de la universitat a la feina en el marc de la Setmana de l'Ocupació del Bages.

Programa "El Punt al Campus" per informar els joves universitaris sobre diferents temàtiques i apropar-los

Suport en la creació i difusió del projecte "Ara feina".

Suport en les xerrades de diferents temàtiques de l'Oficina Jove del Bages oferides a les universitats.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
3.1 Manresa, ciutat universitària.	Els establiments de Manresa que vulguin, podran adherir-se als descomptes del campus Manresa. Ens comprometem a donar-los d'alta en un termini inferior a 10 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.	Temps transcorregut entre la sol·licitud i la data d'alta.	Mes petit o igual que 10
3.1 Manresa, ciutat universitària.	Els nous estudiants tenen dret a obtenir el paquet de benvinguda. Ens comprometem a donar-los entre setembre i octubre de cada curs. Si es detecta un nouvingut durant el curs també se li proporcionarà el paquet.	Paquets donats cada curs i nombre de matriculats.	Mes petit o igual que 15

3.2 Manresa, ciutat de recerca, desenvolupament i innovació	Les empreses poden demanar informació via telefònica o correu electrònic del programa de doctorats industrials.	Temps transcorregut entre la sol·licitud i la resposta.	Mes petit o igual que 10
---	---	---	--------------------------

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

Signat electrònicament
per: MONTSERRAT
CLOTET MASANA
Data: 01/08/2022
9:38:57
Raó: Signatura
Lloc: Manresa