



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2022003789
Exp. tipus: PGEN2022000012

Anunci de l'aprovació definitiva de les Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Montornès del Vallès

El Ple de l'Ajuntament de Montornès del Vallès, en sessió ordinària de 7 de juliol de 2022 va aprovar inicialment les Cartes de Serveis de l'Ajuntament, un total de 19.

En data 19 de juliol de 2022 es va publicar anunci de l'aprovació inicial al Diari Oficial de la Generalitat i en el Butlletí Oficial de la Província en data 20 de juliol de 2022.

Des del dia 21 de juliol de 2022 fins a la data finalització del termini d'informació pública, el 2 de setembre de 2022, el mateix anunci i les cartes de serveis han estat exposades a l'e-tauler de l'Ajuntament. Dintre d'aquest termini d'informació pública, no s'han presentat cap reclamació ni al·legació, per la qual cosa, en compliment de l'acord plenari, es considera aprovat definitivament.

Jose A. Montero Domínguez
Alcalde

Montornès del Vallès, 12 de setembre de 2022

CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE MONTORNÈS DEL VALLÈS

Índex

1. Carta de Serveis d'Alcaldia
2. Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)
3. Carta de Serveis de Mitjans de Comunicació
4. Carta de Serveis de Participació Ciutadana
5. Carta de Serveis de Serveis Socials i Gent Gran
6. Carta de Serveis de Polítiques d'Igualtat
7. Carta de Serveis de Joventut
8. Carta de Serveis d'Infància
9. Carta de Serveis d'Educació
10. Carta de Serveis d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç (OPEC)
11. Carta de Serveis de Cultura, Festes i Patrimoni
12. Carta de Serveis d'Esports
13. Carta de Serveis de Salut Pública
14. Carta de Serveis de Consum
15. Carta de Serveis d'Habitatge
16. Carta de Serveis de Policia Local
17. Carta de Serveis d'Urbanisme
18. Carta de Serveis d'Obres Públiques i Via Pública
19. Carta de Serveis de Convivència i Civisme

1. Carta de Serveis d'Alcaldia

Nom del servei	Alcaldia
Descripció	<i>El Servei d'Alcaldia dona suport a les activitats pròpies de l'alcalde i gestiona la seva agenda, així com també presta suport a d'altres regidors quan se li requereix. També estableix els criteris d'ús del símbols institucionals, les normes de protocol, premis i distincions en els actes institucionals.</i>
Destinatari	<i>Ciutadania, empreses, entitats i institucions</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestionar l'agenda de l'alcalde, tant pel que fa als actes institucionals com a les sol·licituds de reunions</i> • <i>Coordinar els actes i les relacions institucionals</i> • <i>Gestionar administrativament els casaments civils i cerimònia d'acolliment d'infants</i> • <i>Gestionar el protocol de les cerimònies civils</i> • <i>Gestionar els símbols i distincions municipals, el protocol i els obsequis institucionals</i>
Cost per a l'usuari	<i>Ordenança municipal número 43. Preu públic pel lloguer de sales</i>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial: Av. de la Llibertat, núm. 2</i> • <i>Telefònic: 93 572 11 70, extensió 7</i> • <i>Correu electrònic: alcaldia@montornes.cat</i> • <i>Telemàticament: www.montornes.cat</i> • <i>Correu postal: Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès</i> <p><i>Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 8:30 a 14:30 h</i></p>
Equip tècnic	<i>Secretària d'Alcaldia</i>
Departament responsable	<i>Gabinet d'Alcaldia</i>
Àrea responsable	<i>Àrea de Presidència i Relacions Institucionals</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal</i>

	<p><i>responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i>
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duen a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit del Servei</i></p>

	<p>d'Alcaldia.</p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció de l'OAC descrits a l'apartat Canals de prestació i sol·licitud de servei.</p> <p>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</p>												
Compromisos de qualitat i indicadors	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Compromisos</th> <th>Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 sobre 10</td> <td>Valoració sobre l'atenció rebuda</td> </tr> <tr> <td>2. Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde municipal, amb un màxim de 7 incidències anuals atribuïdes al Gabinet</td> <td>Nombre d'incidències de l'agenda de l'alcalde</td> </tr> <tr> <td>3. Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 4 queixes de les persones participants</td> <td>Queixes rebudes en relació al funcionament dels actes institucionals</td> </tr> <tr> <td>4. Donar resposta favorable com a mínim al 80% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.</td> <td>Percentatge de peticions favorables de casament respectant dates sol·licitades</td> </tr> <tr> <td>5. Garantir que les persones que participen en les celebracions de casaments civils valorin l'atenció rebuda amb un mínim de 7 sobre 10</td> <td>Valoració del grau de satisfacció en les celebracions dels casaments civils</td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	1. Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 sobre 10	Valoració sobre l'atenció rebuda	2. Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde municipal, amb un màxim de 7 incidències anuals atribuïdes al Gabinet	Nombre d'incidències de l'agenda de l'alcalde	3. Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 4 queixes de les persones participants	Queixes rebudes en relació al funcionament dels actes institucionals	4. Donar resposta favorable com a mínim al 80% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.	Percentatge de peticions favorables de casament respectant dates sol·licitades	5. Garantir que les persones que participen en les celebracions de casaments civils valorin l'atenció rebuda amb un mínim de 7 sobre 10	Valoració del grau de satisfacció en les celebracions dels casaments civils
Compromisos	Indicadors												
1. Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 sobre 10	Valoració sobre l'atenció rebuda												
2. Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde municipal, amb un màxim de 7 incidències anuals atribuïdes al Gabinet	Nombre d'incidències de l'agenda de l'alcalde												
3. Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 4 queixes de les persones participants	Queixes rebudes en relació al funcionament dels actes institucionals												
4. Donar resposta favorable com a mínim al 80% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.	Percentatge de peticions favorables de casament respectant dates sol·licitades												
5. Garantir que les persones que participen en les celebracions de casaments civils valorin l'atenció rebuda amb un mínim de 7 sobre 10	Valoració del grau de satisfacció en les celebracions dels casaments civils												
Avaluació del grau de compliment	<p>Anualment, el Servei d'Alcaldia de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de</p>												

	<p><i>seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>
Vigència i revisió de la carta	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>

2. Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

Nom del servei	Oficina d'Atenció Ciutadana
Descripció	<p><i>L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) és la principal via de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament, i té per objectiu atendre les seves necessitats des d'una òptica integral, centrada en la persona i en la proximitat.</i></p> <p><i>L'OAC assumeix les funcions de registre general i de finestra única i, per tant, s'hi poden presentar totes les sol·licituds i documents que s'adrecin a l'Ajuntament, així com aquelles que s'adrecin a altres administracions.</i></p> <p><i>Ofereix tota la informació disponible sobre l'administració municipal o sobre la ciutat, així com la possibilitat de tramitar de forma integrada algunes de les gestions de l'Ajuntament.</i></p> <p><i>El servei d'Atenció Ciutadana es presta a dues oficines, una a cada nucli poblacional (Montornès centre i Montornès Nord)</i></p>
Destinatari	<i>Ciutadania, empreses, entitats i institucions</i>
Línies del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tramitació (inici, i/o realització, i/o notificació) 2. Registre 3. Informació 4. Padró Municipal d'Habitants 5. Atenció telefònica de l'Ajuntament 6. Recepció i/o derivació de queixes, incidències, suggeriments, propostes, 7. Assessorament per a la tramitació en línia 8. Emissió de certificats de signatura electrònica 9 Presentació de documentació adreçada a altres administracions públiques
Altra informació d'interès	<p><i>En períodes electorals, la gestió de tot el procés es porta des de l'Oficina.</i></p> <p><i>L'OAC col·labora amb l'Oficina Local d'Habitatge del Consell Comarcal Vallès Oriental en la recepció i tramesa de les sol·licituds d'ajut per al pagament del lloguer que atorga anualment la Generalitat de Catalunya</i></p> <p><i>Des de l'OAC també es gestionen les sol·licituds de recollida de mobles i trastos vells al carrer, els carnets de soci dels Casals dels Avis i la cita prèvia per a la renovació del DNI, entre d'altres.</i></p>

Cost per a l'usuari	<i>Tots els tràmits són gratuïts</i>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial (C. de Sant Isidre, núm. 11-13 a Montornès Centre i C. Hermanas de la Virgen Niña, núm. 2 a Montornès Nord)</i> • <i>Telefònica (93 572 11 70 a Montornès centre i 93 568 81 27 a Montornès nord)</i> • <i>Correu electrònic (ajuntament@montornes.cat, oac@montornes.cat)</i> • <i>Telemàticament (www.montornes.cat)</i> • <i>Correu postal</i> • <i>Fax (93. 568 27 62)</i> <p><i>OFICINA DE MONTORNÈS CENTRE</i> <i>Horari d'atenció habitual: de dilluns a divendres, de 8'30 a 15 h i dimarts i dijous també de 17 a 19 h.</i> <i>Horari d'estiu (juliol i agost): de dilluns a divendres de 8 a 15 h</i> <i>Tancat els dies 24 i 31 de desembre (tot el dia) i Dijous Sant (només horari de matí)</i></p> <p><i>OFICINA DE MONTORNÈS NORD</i> <i>Horari d'atenció habitual: dilluns, dimecres i dijous de 8'30 a 15 h i dimarts de 17 a 19 h.</i> <i>Horari d'estiu (juliol i agost): dilluns, dimecres i dijous de 8 a 15 h</i> <i>Tancat els dies 24 i 31 de desembre (tot el dia) i Dijous Sant (només horari de matí)</i></p>
Equip tècnic	<i>1 cap, 4 agents i 1 oficial d'edificis municipals</i>
Departament responsable	<i>OAC</i>
Àrea responsable	<i>Àrea de Presidència i Relacions Institucionals</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les</i>

	<p><i>seves peticions.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i>
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit de l'atenció ciutadana.</i></p>

	<p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció de l'OAC descrits a l'apartat Canals de prestació i sol·licitud de servei.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i></p>												
<p>Compromisos de qualitat i indicadors</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="528 817 954 853">Compromisos</th> <th data-bbox="979 817 1230 853">Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 864 954 1003"> <p>1. <i>Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda.</i></p> </td> <td data-bbox="979 864 1230 1003"> <p><i>Valoració sobre l'atenció rebuda</i></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1093 954 1193"> <p>2. <i>Derivar tots els tràmits al Departament corresponent en un màxim de 24h.</i></p> </td> <td data-bbox="979 1093 1230 1227"> <p><i>Temps mig de derivació dels tràmits als departaments</i></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1317 954 1451"> <p>3. <i>Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'horari d'atenció ciutadana.</i></p> </td> <td data-bbox="979 1317 1230 1451"> <p><i>Valoració sobre l'horari d'atenció</i></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1552 954 1720"> <p>4. <i>Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la comoditat i funcionalitat de l'espai OAC.</i></p> </td> <td data-bbox="979 1552 1230 1720"> <p><i>Valoració sobre l'espai OAC</i></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1742 954 1877"> <p>5. <i>Garantir que el 100% del personal de l'OAC que ha realitzat formació específica en atenció ciutadana.</i></p> </td> <td data-bbox="979 1742 1230 1877"> <p><i>Formació especialitzada en atenció ciutadana</i></p> </td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	<p>1. <i>Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda.</i></p>	<p><i>Valoració sobre l'atenció rebuda</i></p>	<p>2. <i>Derivar tots els tràmits al Departament corresponent en un màxim de 24h.</i></p>	<p><i>Temps mig de derivació dels tràmits als departaments</i></p>	<p>3. <i>Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'horari d'atenció ciutadana.</i></p>	<p><i>Valoració sobre l'horari d'atenció</i></p>	<p>4. <i>Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la comoditat i funcionalitat de l'espai OAC.</i></p>	<p><i>Valoració sobre l'espai OAC</i></p>	<p>5. <i>Garantir que el 100% del personal de l'OAC que ha realitzat formació específica en atenció ciutadana.</i></p>	<p><i>Formació especialitzada en atenció ciutadana</i></p>
Compromisos	Indicadors												
<p>1. <i>Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda.</i></p>	<p><i>Valoració sobre l'atenció rebuda</i></p>												
<p>2. <i>Derivar tots els tràmits al Departament corresponent en un màxim de 24h.</i></p>	<p><i>Temps mig de derivació dels tràmits als departaments</i></p>												
<p>3. <i>Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'horari d'atenció ciutadana.</i></p>	<p><i>Valoració sobre l'horari d'atenció</i></p>												
<p>4. <i>Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la comoditat i funcionalitat de l'espai OAC.</i></p>	<p><i>Valoració sobre l'espai OAC</i></p>												
<p>5. <i>Garantir que el 100% del personal de l'OAC que ha realitzat formació específica en atenció ciutadana.</i></p>	<p><i>Formació especialitzada en atenció ciutadana</i></p>												

	<p>6. <i>Incrementar l'ús de la Percentatge de tramitació electrònica per part de la ciutadania en un mínim del 5% anual.</i></p> <p>tràmits sol·licitats electrònicament</p>
	<p>7. <i>Incrementar en un mínim de tres nous tràmits anuals el nombre de tràmits que es poden iniciar electrònicament</i></p> <p>Increment anual del nombre de nous tràmits electrònics</p>
Avaluació del grau de compliment	<p><i>Anualment, l'OAC de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>
Vigència i revisió de la carta	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>

3. Carta de Serveis de Mitjans de Comunicació

Nom del servei	Mitjans de Comunicació
Descripció	<i>El Servei de Mitjans de Comunicació s'encarrega de la difusió de la informació municipal ja sigui sobre els serveis públics, sobre l'organització, els acords i els compromisos de l'administració, sobre els projectes i actuacions municipals i sobre altres aspectes d'interès general a través dels canals digitals de l'Ajuntament (web, plataformes i xarxes socials) i impresos (butlletí municipal i altres publicacions).</i>
Destinatari	<i>Ciutadania, empreses, organitzacions, entitats i associacions.</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Elaboració de continguts als diversos canals de comunicació de l'Ajuntament digitals i impresos</i> • <i>Elaboració de continguts informatius i publicitaris dels serveis i equipaments municipals</i> • <i>Ràdio Montornès, emissora municipal</i> • <i>Produccions audiovisuals</i> • <i>Subscripció de publicitat de tercers als mitjans de comunicació</i>
Cost per a l'usuari	<i>Ordenança del preu públic regulador dels serveis de publicitat a l'emissora i publicacions municipals (Ordenança fiscal núm. 44)</i>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial :</i> <i>Departament de Mitjans de comunicació</i> <i>Av. de la Llibertat, núm. 2</i> <i>Horari d'atenció: 10 a 14 h</i> <i>Ràdio Montornès</i> <i>Carrer Major, 2 (Can Saurina)</i> <i>Horari d'atenció de 12 a 15 h i de 17 a 20 h</i> • <i>Telefònic:</i> <i>Departament de Mitjans de Comunicació</i> <i>93 572 11 70</i> <i>Ràdio Montornès 93 568 20 00</i> • <i>Correu electrònic:</i> <i>Departament de Mitjans de Comunicació</i> <i>premsa@montornes.cat</i>

	<p><i>Ràdio Montornès</i> radiomontornes@montornes.cat</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Telemàticament</i> www.montornes.cat radio.montornes.cat • <i>Correu postal (Av. de la Llibertat, 2 08170-Montornès del Vallès)</i>
Equip tècnic	<i>1 cap, 3 persones redactores, 1 persona comunicadora i dos tècnics</i>
Departament responsable	<i>Mitjans de Comunicació</i>
Àrea responsable	<i>Gabinet d'Alcaldia</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i>

	<p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. ✓ Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions. ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. ✓ Respectar l'ordre d'atenció. ✓ Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. ✓ Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. ✓ Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa. 				
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p>Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que ofereixen els mitjans de comunicació.</p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</p> <p>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</p>				
<p>Compromisos de qualitat i indicadors</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="528 1435 954 1480">Compromisos</th> <th data-bbox="954 1435 1276 1480">Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 1480 954 1980"> <p>1. Fomentar els canals de comunicació digitals de l'Ajuntament, incrementant un 3% anualment les subscripcions als canals i de les persones seguidores</p> </td> <td data-bbox="954 1480 1276 1980"> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de pàgines vistes web municipal www.montornes.cat - Nombre de subscripcions al butlletí electrònic del web municipal - Nombre de persones seguidores del perfil de Facebook - Nombre de persones seguidores del perfil de Twitter - Nombre de persones seguidores del perfil d'Instagram </td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	<p>1. Fomentar els canals de comunicació digitals de l'Ajuntament, incrementant un 3% anualment les subscripcions als canals i de les persones seguidores</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de pàgines vistes web municipal www.montornes.cat - Nombre de subscripcions al butlletí electrònic del web municipal - Nombre de persones seguidores del perfil de Facebook - Nombre de persones seguidores del perfil de Twitter - Nombre de persones seguidores del perfil d'Instagram
Compromisos	Indicadors				
<p>1. Fomentar els canals de comunicació digitals de l'Ajuntament, incrementant un 3% anualment les subscripcions als canals i de les persones seguidores</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de pàgines vistes web municipal www.montornes.cat - Nombre de subscripcions al butlletí electrònic del web municipal - Nombre de persones seguidores del perfil de Facebook - Nombre de persones seguidores del perfil de Twitter - Nombre de persones seguidores del perfil d'Instagram 				

	<p>- Nombre de subscripcions al Canal Youtube Ajuntament</p> <p>- Nombre de descàrregues de l'APP Montornès</p> <hr/> <p>2. Millorar la difusió d'informació de l'Ajuntament i del municipi, incrementant un 3% anualment el nombre d'informacions difoses</p> <p>-Número de notes de premsa difoses</p> <p>-Número de notícies publicades al web</p> <p>-Número de notes de premsa i notícies web reproduïdes als mitjans de comunicació digitals</p> <p>-Número d'informacions als diaris de referència locals i comarcals (premsa escrita)</p> <hr/> <p>3. Promoció de l'emissora municipal (Ràdio Montornès) com eina de transmissió d'informació local, incrementant un 3% anualment les hores de notícies i entrevistes</p> <p>Número hores de notícies locals, esport local i entrevistes amb personatges locals i personatges rellevants</p>
<p>Avaluació del grau de compliment</p>	<p>Anualment, el Servei de Mitjans de Comunicació de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</p> <p>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</p>
<p>Vigència i revisió de la carta</p>	<p>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</p> <p>1a. Edició: juliol de 2022</p>

4. Carta de Serveis de Participació Ciutadana

Nom del servei	Participació Ciutadana
Descripció	<p><i>El Servei de Participació Ciutadana té la missió de promoure i acompanyar la participació de la ciutadania en el disseny i l'execució de les polítiques públiques, per avançar cap a una governança participativa a Montornès del Vallès.</i></p> <p><i>Per aconseguir aquest objectiu el servei treballa en tres línies:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• en l'impuls, disseny, acompanyament i seguiment de processos, espais i òrgans participatius.</i> <i>• en l'enfortiment i empoderament del teixit associatiu i xarxes ciutadanes, a través de l'assessorament, formació i acompanyament.</i> <i>• en la generació i seguiment d'espais de treball comunitari amb la població.</i>
Destinataris	<i>Ciutadania i entitats</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> <i>• Assessorament i acompanyament a processos i espais de participació ciutadana.</i> <i>• Assessorament, formació i acompanyament a les entitats i xarxes ciutadanes.</i> <i>• Gestió de la Plataforma 311 de Participació ciutadana</i> <i>• Gestió de l'Hotel d'entitats</i> <i>• Gestió del telèfon del Cuidem-nos Montornès</i> <i>• Gestió del whatsapp de regidories de barri.</i>
Cost per a l'usuari	<i>Preu públic pel lloguer de sales (Ordenança fiscal núm. 43)</i>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<ul style="list-style-type: none"> <i>• Presencial: Av. de la Llibertat, núm. 2</i> <i>• Telefònic: 93 572 11 70</i> <i>• Correu electrònic: participacio@montornes.cat</i> <i>• Telemàticament: www.montornes.cat</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Correu postal: Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès</i> <p><i>Horari d'atenció:</i></p> <p><i>De dilluns a divendres de 9 a 14h</i></p>
Equip tècnic	<p><i>Tècnica de participació ciutadana</i></p> <p><i>Administrativa de participació ciutadana</i></p>
Departament responsable	<i>Participació ciutadana</i>
Àrea responsable	<i>Àrea de Seguretat Ciutadana i Convivència</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadades</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es</i>

	<p><i>troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i>
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duren a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'atenció rebuda en l'àmbit de la participació ciutadana.</i></p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i></p>

	<p>3. Plataforma 311</p> <p><i>A través dels processos oberts en la plataforma 311 la ciutadania pot participar aportant idees i propostes als diferents processos i consultes que es vagin publicant. També poden comunicar-se amb els diferents espais de participació ciutadana que tenen òrgans de participació actius.</i></p> <p>4. Telèfon del Cuidem-nos</p> <p><i>Telèfon d'atenció ciutadana per a comunicar situacions de risc o vulnerabilitat dels veïns i veïnes de Montornès.</i></p> <p>5. Whatsapp de regidories de barri</p> <p><i>Telèfon d'atenció ciutadana per a rebre suggeriments i suggerències en relació als barris de Montornès.</i></p>						
<p>Compromisos de qualitat i indicadors</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="528 1227 970 1288">Compromisos</th> <th data-bbox="970 1227 1283 1288">Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 1288 970 1556"> <p>1. Garantir que el 100% de les peticions del SAAE (Servei d'assessorament i acompanyament a entitats) són ateses en el màxim de 7 dies hàbils</p> </td> <td data-bbox="970 1288 1283 1556"> <p>Termini mig de resposta a les consultes del SAAE</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1556 970 1780"> <p>2. Garantir que un mínim de 10 entitats facin ús del SAAE al llarg de l'any</p> </td> <td data-bbox="970 1556 1283 1780"> <p>Nombre d'entitats que han fet ús del SAAE</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	<p>1. Garantir que el 100% de les peticions del SAAE (Servei d'assessorament i acompanyament a entitats) són ateses en el màxim de 7 dies hàbils</p>	<p>Termini mig de resposta a les consultes del SAAE</p>	<p>2. Garantir que un mínim de 10 entitats facin ús del SAAE al llarg de l'any</p>	<p>Nombre d'entitats que han fet ús del SAAE</p>
Compromisos	Indicadors						
<p>1. Garantir que el 100% de les peticions del SAAE (Servei d'assessorament i acompanyament a entitats) són ateses en el màxim de 7 dies hàbils</p>	<p>Termini mig de resposta a les consultes del SAAE</p>						
<p>2. Garantir que un mínim de 10 entitats facin ús del SAAE al llarg de l'any</p>	<p>Nombre d'entitats que han fet ús del SAAE</p>						

	<p>3. Realitzar un mínim de 2 formacions a l'any dins el programa "Les Entitats al dia" anuals per a entitats del municipi</p> <p>Nombre de formacions adreçades a entitats per any</p> <hr/> <p>4. Que un mínim de 10 entitats del municipi rebin una formació cada any</p> <p>Nombre d'entitats que han realitzat un curs de formació organitzat per l'ajuntament</p> <hr/> <p>5. Garantir que es realitzen un mínim de 3 processos participatius o consultes ciutadanes l'any a través de la Plataforma 311</p> <p>Nombre de processos i nombre de consultes ciutadanes a través de la Plataforma 311</p> <hr/> <p>6. Garantir 2 trobades del grup d'entitats Residents a l'Hotel d'Entitats</p> <p>Nombre de trobades anuals</p>
<p>Avaluació del grau de compliment</p>	<p><i>Anualment, el Servei de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>

Vigència i revisió de la carta	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>
---------------------------------------	--

5. Carta de Serveis de Serveis Socials i Gent Gran

Nom del servei	Serveis Socials i Gent Gran
Descripció	<p><i>El Servei de Serveis Socials i Gent Gran, són la porta d'accés universal a la cartera de Serveis Socials dels nostres ciutadans.</i></p> <p><i>Són l'instrument per afavorir l'autonomia, les injustícies i la inclusió social i millorar les condicions de vida dels ciutadans.</i></p> <p><i>Tenen com a objectiu potenciar el compromís social fomentant la cooperació i coresponsabilitat dels teixit associatiu i dels ciutadans de Montornès del Vallès per a pal·liar les situacions de més vulnerabilitat.</i></p>
Destinatari	<p><i>Ciutadania en general i/o persones en situació de vulnerabilitat i/o risc social</i></p>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Detecció de situacions de necessitat personal, familiar i comunitària</i> • <i>Informació, orientació i assessorament a les persones en relació als drets i als recursos socials.</i> • <i>Diagnòstic i avaluació social.</i> • <i>Acompliment de les actuacions preventives, el tractament socioeducatiu i les intervencions necessàries en situació de necessitat social</i> • <i>Intervenció en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc socials, especialment si hi ha menors. Serveis d'intervenció socioeducatiu (SIS).</i> • <i>Servei d'ajuda a domicili, teleassistència, arranjaments, ajudes tècniques, àpats a domicili/ menjador social G.G i suport a la unitat familiar o de convivència</i> • <i>Gestió i tramitació de prestacions econòmiques d'urgència social, tant d'àmbit municipal com d'altres administracions públiques</i> • <i>Dinamització dels Casals de la gent gran de Montornès del Vallès</i> • <i>Servei d'acollida i suport a les persones novingudes</i>

Cost per a l'usuari	<i>Els serveis socials bàsics són gratuïts</i>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial: C. de Sant Isidre, núm. 11-13</i> • <i>Telefònic: 93 572 11 70</i> • <i>Correu electrònic:</i> • <i>Telemàticament: www.montornes.cat</i> • <i>Correu postal: Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès</i> <p><i>Horari d'atenció:</i></p> <p><i>De dilluns a divendres de 9 a 13 hores</i></p>
Equip tècnic	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cap de Serveis Socials</i> • <i>5 Treballadors Socials</i> • <i>3 Educadors Socials</i> • <i>Coordinadora de SAD</i> • <i>Equip SIS: 1 Educadora Social i 1,5 Integradora Social.</i> • <i>Tècnica de Polítiques Migratòries</i>
Departament responsable	<i>Serveis Socials i Gent Gran</i>
Àrea responsable	<i>Àrea d'Acció Social</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Rebre l'orientació tècnica que permeti conèixer mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments</i>

	<p><i>de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> ✓ <i>A la gestió de tràmits amb el Departament de DSO.(Finestreta única).</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i> ✓ <i>Facilitar els consentiments obligatoris i necessaris per a poder ser atès al Serveis Socials .</i>
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duren a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit de Serveis</i></p>

	<p><i>Socials i Gent Gran.</i></p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i></p>										
<p>Compromisos de qualitat i indicadors</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="528 875 970 913">Compromisos</th> <th data-bbox="970 875 1276 913">Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 936 970 1137"> <p>1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 8 sobre 10 l'atenció rebuda en orientació, informació i assessorament.</p> </td> <td data-bbox="970 936 1276 1137"> <p>Valoració sobre l'atenció rebuda</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1160 970 1451"> <p>2 Garantir que les persones usuàries valorin entre un 6 i 7 sobre 10 l'atenció rebuda en actuacions preventives, tractament socioeducatiu i intervencions en necessitats socials</p> </td> <td data-bbox="970 1160 1276 1451"> <p>Valoració sobre l'atenció rebuda</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1473 970 1720"> <p>3. Garantir que el 100% del personal compta amb formació en atenció a l'usuari/ària.</p> </td> <td data-bbox="970 1473 1276 1720"> <p>Formació especialitzada en atenció a l'usuari/ària i atenció al públic del personal</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1742 970 1944"> <p>4. Garantir que els professionals de suport administratiu compten amb formació en atenció al públic.</p> </td> <td data-bbox="970 1742 1276 1944"> <p>Formació especialitzada en atenció al públic del personal de suport</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	<p>1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 8 sobre 10 l'atenció rebuda en orientació, informació i assessorament.</p>	<p>Valoració sobre l'atenció rebuda</p>	<p>2 Garantir que les persones usuàries valorin entre un 6 i 7 sobre 10 l'atenció rebuda en actuacions preventives, tractament socioeducatiu i intervencions en necessitats socials</p>	<p>Valoració sobre l'atenció rebuda</p>	<p>3. Garantir que el 100% del personal compta amb formació en atenció a l'usuari/ària.</p>	<p>Formació especialitzada en atenció a l'usuari/ària i atenció al públic del personal</p>	<p>4. Garantir que els professionals de suport administratiu compten amb formació en atenció al públic.</p>	<p>Formació especialitzada en atenció al públic del personal de suport</p>
Compromisos	Indicadors										
<p>1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 8 sobre 10 l'atenció rebuda en orientació, informació i assessorament.</p>	<p>Valoració sobre l'atenció rebuda</p>										
<p>2 Garantir que les persones usuàries valorin entre un 6 i 7 sobre 10 l'atenció rebuda en actuacions preventives, tractament socioeducatiu i intervencions en necessitats socials</p>	<p>Valoració sobre l'atenció rebuda</p>										
<p>3. Garantir que el 100% del personal compta amb formació en atenció a l'usuari/ària.</p>	<p>Formació especialitzada en atenció a l'usuari/ària i atenció al públic del personal</p>										
<p>4. Garantir que els professionals de suport administratiu compten amb formació en atenció al públic.</p>	<p>Formació especialitzada en atenció al públic del personal de suport</p>										

	<p style="text-align: right;"><i>administratiu</i></p> <hr/> <p>5. <i>Garantir que els tràmits de sol·licituds de servei, un cop obtinguda la documentació requerida, s'iniciaran com a màxim en el termini de 30 dies hàbils. En el cas de Finestreta única el termini serà de 3 dies hàbils</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Termini mig de tramitació de sol·licituds. Finestreta única 3 dies/ altres màxim 30 dies hàbils</i></p> <hr/> <p>6. <i>Garantir que s'atendrà qualsevol situació de sobrevinguda excepcional de vulnerabilitat en el termini màxim de 3 dies hàbils</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Termini mig d'atenció de situació de sobrevinguda de vulnerabilitat</i></p> <hr/> <p>7. <i>Garantir que el servei de teleassistència del SAD s'activarà en el termini màxim de 45 dies hàbils</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Termini mig d'activació del servei de teleassistència del SAD</i></p> <hr/> <p>8. <i>Garantir que el servei de primera d'acollida amb demandes específiques atindrà en el termini màxim de 15 dies hàbils</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Temps mig d'atenció</i></p>
<p>Avaluació del grau de compliment</p>	<p><i>Anualment, el Servei de Serveis Socials i Gent Gran de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2022003789
Exp. tipus: PGEN2022000012

Vigència i revisió de la carta	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>
---------------------------------------	--

6. Carta de Serveis de Polítiques d'Igualtat

Nom del servei	Polítiques d'Igualtat
Descripció	<p><i>El servei de polítiques d'igualtat te un doble objectiu. D'una banda, impulsar polítiques que fomentin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes i, assessorar i acompanyar a les dones del municipi, especialment les que pateixen violència masclista, i d'altra banda incorpora la sensibilització i la inclusió social de les persones amb diversitat funcional.</i></p> <p><i>El Servei de Polítiques d'Igualtat s'encarrega de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Promoure la igualtat d'oportunitats entre les persones, amb la finalitat de corregir les desigualtats que per raó de gènere o altres causes es puguin produir a Montornès del Vallès.</i> ✓ <i>Afavorir la igualtat d'oportunitats, fomentant l'apoderament personal i social de les dones, a través de formació, campanyes de divulgació i, sensibilització, fomentant la implicació de la ciutadania, fomentant l'associacionisme i la participació de les dones i coordinant la transversalitat de gènere en el propi Ajuntament.</i> ✓ <i>Oferir a les dones suport, informació i assessorament. I participem i coordinem els recursos i serveis municipals i supramunicipals per a les dones que pateixen violència.</i> ✓ <i>Oferir informació, assessorament i atenció al col·lectiu LGBTI en el exercici del seus drets.</i> ✓ <i>Oferir formació i assessorament al teixit associatiu i empresarial del municipi per incorporar la perspectiva de gènere en tots els</i>

	<i>plans, projectes i accions que duguin a terme.</i>
Destinatari	<i>Ciutadania i entitats</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>El Servei de Polítiques de Gènere de l'Ajuntament de Montornès s'organitza en dos àmbits que presten serveis diferenciats:</i> <ul style="list-style-type: none"> 1. Igualtat de gènere i LGBTI • Pla d'igualtat • Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) <ul style="list-style-type: none"> a) <i>Està format pel Servei de primera Acollida, el Servei d'Assessorament Jurídic, el Servei d'atenció psicològica per a dones i el servei d'atenció psicològica per a fills i filles.</i> b) <i>Fomentar la igualtat entre els/les ciutadans/es en tots els àmbits de la vida.</i> c) <i>Actuacions de prevenció, sensibilització social i detecció de la violència masclista, prestant assistència i protecció a les dones afectades per a la seva recuperació.</i> • Servei d'Atenció Integral LGBTI (SAI) <i>Actuacions a l'entorn de la diversitat afectiva i sexual per promocionar els drets de les persones sigui quina sigui la seva condició sexual</i> 2. Diversitat funcional • Servei per la diversitat funcional <i>Servei per facilitar informació sobre recursos, assessorament, atenció i orientació a les persones amb discapacitat, professionals i/o entitats que treballin amb aquest col·lectiu.</i> <ul style="list-style-type: none"> a) <i>Actuacions dirigides de manera directa a la ciutadania i a les entitats, que ofereixen recursos per a la millora de la qualitat de vida de les persones.</i> b) <i>Suport a la resta de l'organització municipal per tal d'aconseguir un municipi més accessible i inclusiu</i>
Cost per a l'usuari	<i>Gratuit</i>

<p>Canals de prestació i sol·licitud del servei</p>	<p>Tots els serveis es fan amb cita prèvia:</p> <p>Cal concertar cita de manera presencial al</p> <ul style="list-style-type: none"> • C. de Sant Isidre, núm. 11-13 (servei de primera acollida els dimecres) o Telefónica al 660277470 • Correu electrònic: igualtat@montornes.cat • Telemàticament: www.montornes.cat • Correu postal: Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès <p>Horari d'atenció:</p> <p>De dilluns a divendres de 9 a 16 h</p>
<p>Equip tècnic</p>	<p>Agent d'Igualtat</p> <p>Professionals del SIAD (Servei extern)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Psicòloga de dones ✓ Psicòloga per a fills i filles ✓ Advocada ✓ Assessora LGBTI <p>Personal tècnic servei diversitat funcional (Servei extern)</p>
<p>Departament responsable</p>	<p>Polítiques d'Igualtat</p>
<p>Àrea responsable</p>	<p>Àrea d'Acció Social</p>
<p>Drets i deures</p>	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. ✓ A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes ✓ Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. ✓ Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds. ✓ Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i>
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duren a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit de Polítiques d'Igualtat</i></p>

	<p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i></p>								
<p>Compromisos de qualitat i indicadors</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="528 808 970 869">Compromisos</th> <th data-bbox="970 808 1230 869">Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 869 970 1151"> <p><i>1. Programar un mínim de 2 campanyes de sensibilització per promoure la igualtat de gènere coincidint amb diades significatives</i></p> </td> <td data-bbox="970 869 1230 1151"> <p><i>Nombre de campanyes realitzades igual o superior a 2</i></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1151 970 1420"> <p><i>2. Oferir una atenció amb agilitat i eficiència al 100% de les dones que s'adrecin al servei de primera acollida del SIAD</i></p> </td> <td data-bbox="970 1151 1230 1420"> <p><i>Percentatge de dones ateses pel Servei de primera acollida sobre el total que ha sol·licitat cita.</i></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1420 970 1727"> <p><i>3. Atendre el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Assessorament Jurídic.</i></p> </td> <td data-bbox="970 1420 1230 1727"> <p><i>Percentatge de dones ateses pel Servei d'Assessorament Jurídic sobre el total que ha sol·licitat cita.</i></p> </td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	<p><i>1. Programar un mínim de 2 campanyes de sensibilització per promoure la igualtat de gènere coincidint amb diades significatives</i></p>	<p><i>Nombre de campanyes realitzades igual o superior a 2</i></p>	<p><i>2. Oferir una atenció amb agilitat i eficiència al 100% de les dones que s'adrecin al servei de primera acollida del SIAD</i></p>	<p><i>Percentatge de dones ateses pel Servei de primera acollida sobre el total que ha sol·licitat cita.</i></p>	<p><i>3. Atendre el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Assessorament Jurídic.</i></p>	<p><i>Percentatge de dones ateses pel Servei d'Assessorament Jurídic sobre el total que ha sol·licitat cita.</i></p>
Compromisos	Indicadors								
<p><i>1. Programar un mínim de 2 campanyes de sensibilització per promoure la igualtat de gènere coincidint amb diades significatives</i></p>	<p><i>Nombre de campanyes realitzades igual o superior a 2</i></p>								
<p><i>2. Oferir una atenció amb agilitat i eficiència al 100% de les dones que s'adrecin al servei de primera acollida del SIAD</i></p>	<p><i>Percentatge de dones ateses pel Servei de primera acollida sobre el total que ha sol·licitat cita.</i></p>								
<p><i>3. Atendre el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Assessorament Jurídic.</i></p>	<p><i>Percentatge de dones ateses pel Servei d'Assessorament Jurídic sobre el total que ha sol·licitat cita.</i></p>								
<p>Avaluació del grau de compliment</p>	<p><i>Anualment, el Servei de Polítiques d'Igualtat de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons</i></p>								

	<i>que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i>
Vigència i revisió de la carta	<i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i> <i>1a. Edició: juliol de 2022</i>

7. Carta de Serveis de Joventut

Nom del servei	Joventut
Descripció	<i>El Servei de Joventut s'encarrega de desenvolupar polítiques de joventut al municipi amb l'objectiu de millorar la vida dels i les joves, donant resposta a les seves necessitats d'una manera integral i puguin gaudir d'una vida plena individual i comunitàriament.</i>
Destinatari	<i>Ciutadania i entitats juvenils (de 12 a 30 anys)</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fomentar una ciutadania juvenil activa, inclusiva i participativa al municipi.</i> • <i>Foment de l'autonomia i el desenvolupament personal dels joves.</i> • <i>Foment d'un estil de vida saludable en la població jove</i> • <i>Executar els programes i les actuacions incloses al Pla Local de Joventut de Montornès del Vallès</i>
Cost per a l'usuari	<i>Aquelles activitats que són de pagament, es regulen a través de l'ordenança municipal núm. 52</i>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Equipament Juvenil Sputnik</p> <p>Adreça: carrer Molí, núm. 26 08170-Montornès del Vallès</p> <p>Telèfon: 935723939</p> <p>Correu electrònic: joventut@montornes.cat</p> <p>web: www.joventut.montornes.cat</p> <p>Horari: dimarts a divendres: de 16.30h a 20h</p> <p>Espai Jove Satèl·lit</p> <p>Adreça: Carrer Llibertat, 10 núm. 26 08170-Montornès del Vallès</p> <p>Telèfon: 935723939</p>

	<p>Correu electrònic: joventut@montornes.cat web: www.joventut.montornes.cat</p> <p>Horari: dimarts a dijous: de 16.30h a 20h</p>
Equip tècnic	<p>1 Tècnic/a de Joventut 4 Dinamitzador/es de Joventut 1 Auxiliar Administrativa</p>
Departament responsable	<i>Departament de Joventut</i>
Àrea responsable	<i>Àrea d'Acció Social</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les</i>

	<p><i>mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i>
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duren a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit de Joventut</i></p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits</i></p>

Compromisos de qualitat i indicadors	Compromisos	Indicadors
	<p>1. Referenciar el Departament de Joventut de Montornès entre el 70% dels joves de Montornès</p> <p>2. Orientar i assessorar a un 20% dels joves de 16 a 25 anys de Montornès a través dels projectes d'assessories especialitzades o dimensions joves (Orientació acadèmica, Salut, Sociolaboral, Sexualitat, Diversitat Sexual, Mobilitat internacional)</p> <p>3. Realitzar un projecte de participació juvenil anual que convoqui a tot el jovent del municipi de 12 a 30 anys.</p>	<p>Nombre de joves que coneixen el departament de joventut de Montornès</p> <p>Nombre de joves que han rebut assessorament especialitzat</p> <p>Nombre de processos de participació</p>
Avaluació del grau de compliment	<p>Anualment, el Servei de Joventut de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</p> <p>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</p>	
Vigència i revisió de la carta	<p>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</p> <p>1a. Edició: juliol de 2022</p>	

8. Carta de Serveis d'Infància

Nom del servei	Infància
Descripció	<i>El Servei d'Infància s'encarrega de l'atenció a la població infantil del municipi, fomentant la seva participació activa en la vida local</i>
Destinatari	<i>Ciutadania i entitats</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fomentar una ciutadania infantil activa i inclusiva</i> • <i>Foment de l'autonomia i el desenvolupament personal dels infants</i> • <i>Garantir els recursos de lleure socioeducatiu de proximitat per a infants i les seves famílies</i> • <i>Acompanyament a la família durant la criança</i>
Cost per a l'usuari	<i>Aquelles activitats que són de pagament, es regulen a través de l'ordenança municipal núm. 52</i>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Centre Infantil Pintor Mir– Plaça de Joaquim Mir, 1</p> <p>Telèfon: 671001527</p> <p>Correu electrònic: infancia@montornes.cat</p> <p>pintormir@montornes.cat (per a serveis concrets)</p> <p>Xarxes socials:</p> <p>Facebook: @infanciaeducaciomontornes</p> <p>Instagram: @educaciomontornes</p> <p>Horari d'atenció de dilluns a divendres de 15.30 a 20.00 h i dilluns i dimecres de 9.30 a 14.00 h.</p> <p>Centre Infantil La Peixera – Carrer Vallès, 4</p> <p>Telèfon: 93 568 65 36</p> <p>Correu electrònic: lapeixera@montornes.cat</p>

	<p><i>Xarxes socials:</i></p> <p><i>Facebook: @infanciaeducaciomontornes</i></p> <p><i>Instagram: @educaciomontornes</i></p> <p><i>Horari d'atenció de dilluns a divendres de 16.00 a 20.00 h.</i></p>
Equip tècnic	<i>Tècnica d'infància, 7 monitors i auxiliar administratiu</i>
Departament responsable	<i>Departament d'Infància</i>
Àrea responsable	<i>Àrea d'Acció Social</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via</i>

	<p><i>Oberta.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i>
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit d'Infància.</i></p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i></p>

Compromisos de qualitat i indicadors	Compromisos	Indicadors
	<p>1. <i>Garantir la participació dels nens i nenes del Consell d'infants, com a mínim en 2 activitats del municipi. Fet que permet visibilitzar a l'infant com un/a ciutadà/na més.</i></p>	<p>Número d'activitats programades pel Consell d'Infants</p>
	<p>2. <i>Realitzar com a mínim 1 servei estable on s'acompanya a la criança a les famílies sigui l'objectiu.</i></p>	<p>Serveis que tenen com a objectiu acompanyar en la criança a les famílies</p>
	<p>3. <i>Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda</i></p>	<p>Enquesta de valoració sobre l'atenció rebuda</p>
Avaluació del grau de compliment	<p><i>Anualment, el Servei d'Infància de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>	
Vigència i revisió de la carta	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>	

9. Carta de Serveis d'Educació

Nom del servei	Educació
Descripció	<i>El Servei d'Educació s'encarrega d'oferir oportunitats educatives al llarg de la vida de les persones, millorar l'èxit educatiu i fomentar la cohesió social del municipi i juntament amb d'altres departaments municipals, desenvolupa les polítiques educatives a través d'equipaments, serveis i projectes.</i>
Destinatari	<i>Ciutadania i centres educatius</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acompanyament a l'escolaritat i suport als centres educatius del municipi: Centres d'Educació Infantil i Primària (3 a 12 anys), Centres Educatius de Secundària ESO (12 a 16 anys), Batxillerat (16 a 18 anys), Cicles Formatius, i Centre de Formació d'Adults:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Programes de reforç escolar.</i> ✓ <i>Catàleg d'Activitats Educatives.</i> ✓ <i>Gestió de beques, ajuts escolars i subvencions als centres educatius i AMPA.</i> ✓ <i>Premis a l'excel·lència educativa i als treballs de recerca de batxillerat.</i> ✓ <i>Projecte CUEME: Cultura Emprenedora a l'Escola.</i> ✓ <i>Montornès poble lector. Programa Lecxit</i> • <i>Facilitar l'accés a les activitats extraescolars:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ajuts per a activitats extraescolars de les AMPA</i> ✓ <i>Catàleg d'Activitats Extraescolars</i> • <i>Gestió d'equipaments educatius municipals:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Llar d'Infants Pública el Lledoner (0 a 3 anys).</i> ✓ <i>Escola Municipal de Música, Dansa i Aula de</i>

	<p><i>Teatre.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>PFI- PTT (Pla de Transició al Treball).</i> • <i>Acompanyament a les famílies en la seva tasca educadora:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Programa Eduquem i gaudim en família.</i> ✓ <i>Espai de Debat Educatiu.</i> • <i>Creació i dinamització d'espais de cogovernança i participació de l'ecosistema educatiu:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Pla Educatiu d'Entorn.</i> ✓ <i>Consell Escolar Municipal</i> ✓ <i>Comissió d'AMPA</i>
Cost per a l'usuari	<i>Aquelles activitats que són de pagament, es regulen a través de les ordenances municipals núm. 42 i 46</i>
Canals de prestació sol·licitud i del servei	<p>Departament d'Educació</p> <p><i>C. de Sant Isidre, núm. 11-13</i></p> <p><i>Telèfon: 93 572 11 70</i></p> <p><i>Correu electrònic: educacio@montornes.cat</i></p> <p><i>Telemàticament: www.montornes.cat</i></p> <p><i>Correu postal: Av. de la Llibertat, 2.</i></p> <p><i>08170-Montornès del Vallès</i></p> <p><i>Horari d'atenció:</i></p> <p><i>De dilluns a divendres de 9 a 15 h</i></p> <p>Llar d'Infants pública El Lledoner</p> <p><i>Carrer Vallès s/n</i></p> <p><i>Telèfon: 93 568 61 86/ 686 03 15 39</i></p> <p><i>Correu electrònic: llip.lledoner@montornes.cat</i></p>

	<p><i>Horari d'atenció:</i></p> <p><i>De dilluns a divendres de 10 a 11:30 h i de 15 a 16:30 h</i></p> <p><i>Escola Municipal de Música, Dansa i Aula de Teatre</i></p> <p><i>Carrer Can Parera, 36, 3^a planta</i></p> <p><i>Telèfon: 93 568 63 67</i></p> <p><i>Correu electrònic: emusica@montornes.cat</i></p> <p><i>Horari d'atenció:</i></p> <p><i>De dilluns a divendres de 16.30 a 21 h</i></p> <p><i>PFI- PTT (Pla de Transició al Treball)</i></p> <p><i>Av. d' Icària, 7-9</i></p> <p><i>Telèfon: 93 572 14 22</i></p> <p><i>Correu electrònic: a8960099@xtec.cat</i></p> <p><i>Horari d'atenció:</i></p> <p><i>De dilluns a divendres de 8 a 14 h</i></p>
Equip tècnic	<i>2 Tècniques d'Educació i 3 auxiliars administratius</i>
Departament responsable	<i>Educació</i>
Àrea responsable	<i>Àrea d'Acció Social</i>
Drets i deures	<p><i>Teniu dret a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>✓ Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> <i>✓ A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes</i> <i>✓ Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> <i>✓ Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i>



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i>
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duran a terme enquestes de</i></p>

	<p><i>satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit del servei d'educació.</i></p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i></p>										
<p>Compromisos de qualitat i indicadors</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="518 913 949 974">Compromisos</th> <th data-bbox="949 913 1276 974">Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="518 974 949 1198"> <p>1. <i>Garantir la participació de com a mínim 90 infants i joves en programes de reforç escolar</i></p> </td> <td data-bbox="949 974 1276 1198"> <p><i>Nombre d'infants i joves usuaris dels programes</i></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="518 1198 949 1422"> <p>2. <i>Garantir que els programes de reforç escolar estiguin valorats amb un mínim de 7 sobre 10</i></p> </td> <td data-bbox="949 1198 1276 1422"> <p><i>Valoració sobre els programes de reforç</i></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="518 1422 949 1646"> <p>3. <i>Garantir ajuts per a la realització d'activitats extraescolars a com a mínim 100 infants</i></p> </td> <td data-bbox="949 1422 1276 1646"> <p><i>Nombre d'infants que reben subvenció</i></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="518 1646 949 1886"> <p>4. <i>Garantir que les activitats del Catàleg d'Activitats extraescolars estiguin valorades amb un mínim de 7 sobre 10</i></p> </td> <td data-bbox="949 1646 1276 1886"> <p><i>Valoració sobre les activitats del Catàleg d'Activitats extraescolars</i></p> </td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	<p>1. <i>Garantir la participació de com a mínim 90 infants i joves en programes de reforç escolar</i></p>	<p><i>Nombre d'infants i joves usuaris dels programes</i></p>	<p>2. <i>Garantir que els programes de reforç escolar estiguin valorats amb un mínim de 7 sobre 10</i></p>	<p><i>Valoració sobre els programes de reforç</i></p>	<p>3. <i>Garantir ajuts per a la realització d'activitats extraescolars a com a mínim 100 infants</i></p>	<p><i>Nombre d'infants que reben subvenció</i></p>	<p>4. <i>Garantir que les activitats del Catàleg d'Activitats extraescolars estiguin valorades amb un mínim de 7 sobre 10</i></p>	<p><i>Valoració sobre les activitats del Catàleg d'Activitats extraescolars</i></p>
Compromisos	Indicadors										
<p>1. <i>Garantir la participació de com a mínim 90 infants i joves en programes de reforç escolar</i></p>	<p><i>Nombre d'infants i joves usuaris dels programes</i></p>										
<p>2. <i>Garantir que els programes de reforç escolar estiguin valorats amb un mínim de 7 sobre 10</i></p>	<p><i>Valoració sobre els programes de reforç</i></p>										
<p>3. <i>Garantir ajuts per a la realització d'activitats extraescolars a com a mínim 100 infants</i></p>	<p><i>Nombre d'infants que reben subvenció</i></p>										
<p>4. <i>Garantir que les activitats del Catàleg d'Activitats extraescolars estiguin valorades amb un mínim de 7 sobre 10</i></p>	<p><i>Valoració sobre les activitats del Catàleg d'Activitats extraescolars</i></p>										

	<p><i>5. Realitzar trobades dels Nombre de espais de participació i trobades governança: mínim 2 reunions del Consell Escolar Municipal l'any i 4 reunions del Grup de treball del Pla Educatiu d'Entorn</i></p>
Avaluació del grau de compliment	<p><i>Anualment, el Servei d'Educació de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>
Vigència i revisió de la carta	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>

10. Carta de Serveis d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç (OPEC)

Nom del servei	Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç (OPEC)
Descripció	<i>El Servei d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç engloba totes aquelles actuacions que fan referència a la promoció del desenvolupament econòmic local i la creació d'ocupació</i>
Destinatari	<i>Ciutadania i empreses</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Serveis a persones</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Foment de l'ocupació. Polítiques actives d'ocupació i projectes ocupacionals.</i> ✓ <i>Dispositiu d'orientació laboral del programa Treball als Barris</i> ✓ <i>Servei d'orientació professional i assessorament individual i en grup per a la recerca de feina</i> ✓ <i>Borsa de treball. Intermediació laboral entre empreses i persones en recerca de feina</i> ✓ <i>Formació ocupacional. Cursos, tallers, sessions informatives de millora de coneixements i competències professionals</i> ✓ <i>Gestió de pràctiques educatives a realitzar a l'Ajuntament.</i> ✓ <i>Club de feina. Espai de recursos laborals i equipaments informàtics per a la recerca de feina</i> • <i>Serveis a empreses</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Borsa de treball. Intermediació laboral entre empreses i persones inscrites al servei</i> ✓ <i>Informació sobre incentius, ajuts i subvencions d'altres administracions</i> ✓ <i>Promoció del teixit empresarial municipal</i> ✓ <i>Línies d'ajuts a emprenedors per a la posada en marxa d'una activitat econòmica i per a la contractació de nou personal</i> • <i>Servei al teixit comercial</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Dinamització del comerç local</i> ✓ <i>Suport i col·laboració en les accions de promoció organitzades per la Unió de Botiguers de Montornès</i>
Cost per a l'usuari	<i>Gratuït</i>

<p>Canals de prestació i sol·licitud del servei</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial: C. de Sant Isidre, núm. 11-13</i> • <i>Telefònic: 93 572 11 70</i> • <i>Correu electrònic: ocupacio@montornes.cat</i> • <i>Telemàticament: www.montornes.cat</i> • <i>Correu postal: Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès</i> <p><i>Horari d'atenció:</i></p> <p><i>De dilluns a divendres de 9 a 14 hores</i></p>
<p>Equip tècnic</p>	<p><i>4 tècnics/ques d'orientació laboral, 1 tècnica de formació, 1 integrador/a social, 1 aux administratiu.</i></p>
<p>Departament responsable</p>	<p><i>Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç</i></p>
<p>Àrea responsable</p>	<p><i>Àrea d'Acció Social</i></p>
<p>Drets i deures</p>	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i> 				
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duren a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç.</i></p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i></p>				
<p>Compromisos de qualitat i indicadors</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="528 1644 954 1688">Compromisos</th> <th data-bbox="954 1644 1331 1688">Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 1688 954 1904"> <p><i>1. Garantir que el temps mig d'espera per fer l'entrevista ocupacional i entrevista per empenedoria no serà superior a 10 dies hàbils</i></p> </td> <td data-bbox="954 1688 1331 1904"> <p><i>Temps mig d'espera per fer l'entrevista ocupacional i per empenedoria no superior a 10 dies hàbils</i></p> </td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	<p><i>1. Garantir que el temps mig d'espera per fer l'entrevista ocupacional i entrevista per empenedoria no serà superior a 10 dies hàbils</i></p>	<p><i>Temps mig d'espera per fer l'entrevista ocupacional i per empenedoria no superior a 10 dies hàbils</i></p>
Compromisos	Indicadors				
<p><i>1. Garantir que el temps mig d'espera per fer l'entrevista ocupacional i entrevista per empenedoria no serà superior a 10 dies hàbils</i></p>	<p><i>Temps mig d'espera per fer l'entrevista ocupacional i per empenedoria no superior a 10 dies hàbils</i></p>				

	<p>2. <i>Garantir que el temps d'espera no serà superior a 48 hores per iniciar la gestió d'una oferta des de la recepció de la sol·licitud</i></p> <p><i>Temps mig d'espera per iniciar la gestió d'una oferta des de la recepció de la sol·licitud no superior a 48 hores</i></p> <hr/> <p>3. <i>Garantir que temps mig d'espera de tancament d'una oferta no serà superior a 30 dies.</i></p> <p><i>Temps mig d'espera de tancament d'una oferta no superior a 30 dies hàbils</i></p> <hr/> <p>4. <i>Garantir que el grau de satisfacció de persones, emprenedors i empreses usuàries participants en programes i accions, el valorin amb un resultat de 7 sobre 10</i></p> <p><i>Valoració del grau de satisfacció dels participants en programes i accions</i></p>
<p>Avaluació del grau de compliment</p>	<p><i>Anualment, el Servei d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>
<p>Vigència i revisió de la carta</p>	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>

11. Carta de Serveis de Cultura, Festes i Patrimoni

Nom del servei	Cultura, Festes i Patrimoni
Descripció	<i>El Servei de Cultura, Festes i Patrimoni s'encarrega d'impulsar i promoure la cultura en tots els seus aspectes a través de diversos àmbits i equipaments.</i>
Destinatari	<i>Ciutadania</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Programació, coordinació i execució de la majoria de festes i activitats relacionades amb el cicle festiu, tant les festes locals, com les tradicionals i populars.</i> • <i>Recolzament, assessorament i coordinació d'altres activitats promogudes pel món associatiu, especialment el cultural o de lleure.</i> • <i>Posada en valor i gestió del patrimoni històric del municipi.</i> • <i>Programació estable d'arts escèniques i musicals, activitats de foment de les arts visuals i plàstiques, com exposicions o concursos de diverses disciplines (fotografia, pintura i dibuix, disseny, literatura, recerca històrica).</i> • <i>Programació de tallers i activitats de diverses disciplines al Casal de Cultura (manualitats, costura, tecnologies, salut, dansa, etc.)</i> • <i>L'accés a la informació, formació i foment de la lectura, de la llengua catalana i del coneixement social i cultural en general i al coneixement a través de la Biblioteca Municipal, l'Oficina de Català i el Casal de Cultura.</i>
Cost per a l'usuari	<i>Aquelles activitats que són de pagament, es regulen a través de les ordenances municipals núm. 41, 43, 48, 50 i 51.</i>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Casal de Cultura – av. Riu Mogent 2 Telèfon: 93 572 17 19 Correu electrònic: casalcultura@montornes.cat Xarxes socials: Facebook: @CulturaMontornes Instagram: @CulturaMontornes Horari d'atenció de dilluns a divendres de 15.30 a 20.30 h Arxiu Històric - c. de la Pau, 10 Telèfon: 93 114 90 07 Correu electrònic: arxiu@montornes.cat</p>

	<p><i>Horari d'atenció: De dilluns a divendres, d'11.30 a 13.30h (Fora d'aquest horari amb cita prèvia concertada a través de l'Arxiu Municipal)</i> Biblioteca - c. de Can Parera, 34 Telèfon: 935686530 Correu electrònic: b.montornes@diba.cat Xarxes socials: Facebook @biblioteca.montornes Instagram biblioteca de montornes Twitter @bmontornes</p> <p><i>Horari d'atenció: de 15:30 h a 20:30 h. Matins dijous de 9:30 h a 13 h. Dissabtes de 10 a 13 h</i> <i>Dissabtes d'horari d'estiu tancat</i> Teatre Margarida Xirgu – pl. de Margarida Xirgu, 4 Telèfon: no disposa Correu electrònic: teatre@montornes.cat Xarxes socials: Facebook: @CulturaMontornes Instagram: @CulturaMontornes</p> <p><i>Horari d'atenció els dies d'espectacle, des d'una hora abans de l'inici. Venda i reserva d'entrades:</i> http://entrades.montornes.cat</p> <p>Espai Cultural Montbarri - c. de la Casa Nova, 8 Telèfon: no disposa Correu electrònic: teatre@montornes.cat Xarxes socials: Facebook: @CulturaMontornes Instagram: @CulturaMontornes</p> <p><i>Horari d'atenció: els dies d'espectacle, des d'una hora abans de l'inici. Venda i reserva d'entrades:</i> http://entrades.montornes.cat</p> <p>Can Saurina – c. Major, 2 Telèfon: no disposa (la sala d'exposicions i la multimèdia, gestionades des de Cultura) Correu electrònic: casalcultura@montornes.cat Xarxes socials: Facebook: @CulturaMontornes Instagram: @CulturaMontornes</p> <p><i>Horari d'atenció: variable, segons la programació d'exposicions i activitats culturals.</i></p>
Equip tècnic	<p>1 tècnica de Cultura i Festes, 1 tècnica especialista en Cultura i Festes, 1 arxiver a temps parcial, 2 aux. adm, 3 tècnics auxiliars i 1 ajudant de servei de Biblioteca Extern: 1 tècnic de Patrimoni i una directora de</p>

	<i>Biblioteca.</i>
Departament responsable	<i>Cultura, Festes i Patrimoni</i>
Àrea responsable	<i>Àrea de Ciutadania</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i> 								
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duren a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit de cultura, festes i patrimoni.</i></p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i></p>								
<p>Compromisos de qualitat i indicadors</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Compromisos</th> <th style="text-align: left;">Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"><i>1. Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 7 dies hàbils</i></td> <td style="padding: 5px;"><i>Temps mig de resposta a les consultes formulades</i></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><i>2. Resoldre a la Biblioteca les consultes ciutadanes amb rapidesa. Temps d'espera inferior a 30 minuts per a consultes senzilles i si són complexes en 72 hores</i></td> <td style="padding: 5px;"><i>Temps mig de resposta a les consultes formulades</i></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><i>3. Oferir informació mensual de les noves adquisicions de fons i de les activitats promogudes per la Biblioteca,</i></td> <td style="padding: 5px;"><i>Nombre de butlletins editats</i></td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	<i>1. Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 7 dies hàbils</i>	<i>Temps mig de resposta a les consultes formulades</i>	<i>2. Resoldre a la Biblioteca les consultes ciutadanes amb rapidesa. Temps d'espera inferior a 30 minuts per a consultes senzilles i si són complexes en 72 hores</i>	<i>Temps mig de resposta a les consultes formulades</i>	<i>3. Oferir informació mensual de les noves adquisicions de fons i de les activitats promogudes per la Biblioteca,</i>	<i>Nombre de butlletins editats</i>
Compromisos	Indicadors								
<i>1. Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 7 dies hàbils</i>	<i>Temps mig de resposta a les consultes formulades</i>								
<i>2. Resoldre a la Biblioteca les consultes ciutadanes amb rapidesa. Temps d'espera inferior a 30 minuts per a consultes senzilles i si són complexes en 72 hores</i>	<i>Temps mig de resposta a les consultes formulades</i>								
<i>3. Oferir informació mensual de les noves adquisicions de fons i de les activitats promogudes per la Biblioteca,</i>	<i>Nombre de butlletins editats</i>								



	<i>mitjançant els butlletins de novetats i d'activitats (prèvia inscripció) Mínim de 10 butlletins a l'any</i>	
	<i>4. Organitzar un mínim de 25 activitats anuals per al foment de la lectura</i>	<i>Nombre d'activitats organitzades</i>
	<i>5. Garantir l'oferta d'espectacles al municipi: un mínim 9 d'espectacles dins la programació 'Montornès Aixeca el Teló'</i>	<i>Nombre d'espectacles realitzats</i>
	<i>6. Garantir l'oferta de cinema al municipi: un mínim de 10 projeccions, ja sia dins el cicle de cinema estable 'Cicle Gaudí' o dins altres programacions culturals (ex. Cinema a la fresca, a l'Agenda d'Estiu)</i>	<i>Nombre de projeccions realitzades</i>
	<i>7. Realitzar un mínim de 2 programes d'activitats anuals per promoure el coneixement del patrimoni històric del municipi</i>	<i>Nombre de programes d'activitats realitzats</i>
	<i>8. Garantir que la comunicació sobre les activitats previstes per cada festivitat inclosa dins el cicle festiu es fa pública amb un temps mínim de 10 dies</i>	<i>Nombre de dies d'antel·lació en què es fa públics els programes d'activitats</i>
	<i>9. Garantir l'oferta de tallers amb un mínim de 9 de tipus socio-culturals per curs, al Casal de Cultura</i>	<i>Nombre mínim de tallers ofertats</i>
	<i>10. Orientar i atendre, en un termini mig de 3 dies hàbils, les persones usuàries en les cerques de documents i en la consulta a l'arxiu de la</i>	<i>-Termini mig de resposta de les consultes realitzades</i>

	<p><i>documentació demanada que s'hagi pogut localitzar en els fons que es conserven a l'Arxiu Històric.</i></p>	<p><i>-Nombre de consultes presencials, telemàtiques o telefòniques realitzades en un any</i></p>
Avaluació del grau de compliment	<p><i>Anualment, el Servei de Cultura, Festes i Patrimoni de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>	
Vigència i revisió de la carta	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>	

12. Carta de Serveis d'Esports

Nom del servei	Esports
Descripció	<i>El Servei d'Esports s'encarrega de fomentar i promoure l'esport i l'activitat física entre la ciutadania per tal de millorar la seva salut, benestar i qualitat de vida, des d'una visió inclusiva, igualitària, participativa i sostenible.</i>
Destinatari	<i>Ciutadania, entitats, clubs i associacions</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Organitza activitats esportives i col·labora amb les activitats que organitzen les diferents entitats del municipi.</i> • <i>Gestiona les instal·lacions esportives municipals i s'encarrega de la millora continua de les condicions generals dels equipaments esportius municipals.</i> • <i>Accés a la pràctica esportiva a través del Complex Esportiu Municipal Les vernedes.</i> • <i>Serveis per a la promoció de l'activitat física i l'esport per a totes les edats (activitats aquàtiques, casal de vacances, lluita contra l'exclusió a l'àmbit de l'esport i altres).</i> • <i>Oferta esportiva, orientada a centres educatius.</i> • <i>Serveis de suport a les entitats esportives i a l'esport federat (convocatòries anuals de subvencions, cessió d'equipaments, col·laboracions de suport puntual).</i> • <i>Xarxa d'instal·lacions esportives: Zona Esportiva Municipal i CEM Les vernedes, Carpa polivalent El Sorralet, Parc comunitari i esportiu de Montornès Nord i Pistes de petanca municipal.</i> • <i>Lloguers d'equipaments esportius.</i>
Cost per a l'usuari	<i>Aquelles activitats que són de pagament, es regulen a través de les ordenances municipals núm. 28, 43 i 52</i>
Canals de prestació i sol·licitud del	Zona Esportiva Municipal i CEM Les vernedes <ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial: Gran Vial, 3</i> • <i>Telefònic: 93 568 69 07</i>

servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Correu electrònic:</i> <i>lesvernedescomplex@montornes.cat</i> • <i>Web:</i> www.cemlesvernedes.cat • <i>Correu postal:</i> Gran Vial, 3. 08170-Montornès del Vallès <p><i>Horari d'atenció:</i></p> <p><i>De dilluns a divendres de 7 a 23h</i></p> <p><i>Dissabtes de 8 a 21h</i></p> <p><i>Diumenges de 9 a 14.30h</i></p> <p>Departament d'Esports i Carpa polivalent El Sorralet</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Telefòn:</i> 93 572 11 70 • <i>Correu electrònic:</i> esports@montornes.cat <p><i>Horari d'atenció:</i></p> <p><i>De dilluns a divendres de 8 a 15h</i></p>
Equip tècnic	<p>CEM Les Vernedes:</p> <p>1 Director esportiu, 1 Coordinador de monitors, 10 Monitors esportius, 4 socorristes, 4 recepcionistes, 1 auxiliar administratiu, 2 personal de manteniment.</p> <p>Servei d'Esports:</p> <p>1 Coordinador d'activitats esportives</p>
Departament responsable	<i>Esports</i>
Àrea responsable	<i>Àrea de Ciutadania</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i</i>



	<p><i>ciutadanes</i></p> <ul style="list-style-type: none">✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i>✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i>✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i>✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i>✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i>✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i>✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i>✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i>✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i>✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i>✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i>✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i>✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i>✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i>
--	--

	<p>✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i></p>						
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p>Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit d'esports. Es disposa d'un sistema de valoració de satisfacció dels abonats mitjançant uns dispositius al complex esportiu.</p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i></p>						
<p>Compromisos de qualitat i indicadors</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Compromisos</th> <th>Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>1. <i>Ús dels equipaments esportius: Aconseguir que el número d'abonats superi el 10% de la població del municipi (% de població abonada al complex esportiu municipal sobre el total d'habitants)</i></p> </td> <td> <p>Número d'abonats durant el període</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>2. <i>Aconseguir que el grau de satisfacció dels participants a les activitats esportives del complex esportiu sigui igual o superior a 7 punts sobre una escala de 0 a 10</i></p> </td> <td> <p>Valoració de l'atenció rebuda</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	<p>1. <i>Ús dels equipaments esportius: Aconseguir que el número d'abonats superi el 10% de la població del municipi (% de població abonada al complex esportiu municipal sobre el total d'habitants)</i></p>	<p>Número d'abonats durant el període</p>	<p>2. <i>Aconseguir que el grau de satisfacció dels participants a les activitats esportives del complex esportiu sigui igual o superior a 7 punts sobre una escala de 0 a 10</i></p>	<p>Valoració de l'atenció rebuda</p>
Compromisos	Indicadors						
<p>1. <i>Ús dels equipaments esportius: Aconseguir que el número d'abonats superi el 10% de la població del municipi (% de població abonada al complex esportiu municipal sobre el total d'habitants)</i></p>	<p>Número d'abonats durant el període</p>						
<p>2. <i>Aconseguir que el grau de satisfacció dels participants a les activitats esportives del complex esportiu sigui igual o superior a 7 punts sobre una escala de 0 a 10</i></p>	<p>Valoració de l'atenció rebuda</p>						

	<p>3. Respondre les Temps mig de consultes/suggeriments i resposta a les queixes formulades per consultes formulades qualsevol mitjà en un màxim de 7 dies hàbils</p> <hr/> <p>4. Derivar als serveis Temps mig de corresponents, en un màxim derivació de 48 hores, les notificacions d'incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues</p> <hr/> <p>5. Facilitar l'accés a la xarxa municipal d'instal·lacions esportives al 90% de les entitats, col·lectius i persones que ho sol·licitin</p> <p>Percentatge de sol·licituds de cessió puntual d'equipaments ateses favorablement</p>
<p>Avaluació del grau de compliment</p>	<p><i>Anualment, el Servei d'Esports de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>
<p>Vigència i revisió de la carta</p>	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>

13. Carta de Serveis de Salut Pública

Nom del servei	Salut Pública
Descripció	<p><i>El Servei de Salut Pública s'encarrega de gestionar i portar a terme les actuacions necessàries per millorar, promoure i protegir la salut de la població.</i></p> <p><i>El servei es divideix en dos blocs:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Protecció de la salut: que s'encarrega de les actuacions de vigilància i control dins de l'àmbit de la seguretat alimentària, la sanitat ambiental i els establiments de tatuatges i pírcings.</i> • <i>Promoció de la salut: tallers per a la comunicat educativa i la població en general per fomentar hàbits saludables.</i>
Destinatari	<i>Ciutadania i empreses</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Protecció de la salut:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Vigilància i control de les aigües de consum públic</i> ✓ <i>Vigilància i control dels establiments alimentaris detallistes</i> ✓ <i>Assessorament als establiments en matèria de seguretat alimentària</i> ✓ <i>Control de plagues a la via pública i edificis municipals</i> ✓ <i>Control de legionel·la en edificis i instal·lacions amb risc de proliferació</i> ✓ <i>Control sanitari de les piscines d'ús públic</i> ✓ <i>Control i autorització sanitària d'establiments de tatuatges i pírcings</i> ✓ <i>Salubritat en habitatges i solars privats</i> ✓ <i>Elaboració del cens d'animals de companyia inscrits en el Registre Municipal</i> ✓ <i>Tramitació de llicències de gossos potencialment perillosos</i> ✓ <i>Servei de recollida de gossos i gats perduts o abandonats a la via pública</i> ✓ <i>Gestió de la colònia de gats del carrer</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • Promoció de la salut: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tallers per a les escoles de primària i secundària per promoure el benestar emocional, hàbits saludables i l'autoprotecció ✓ Accions d'educació per promoure la salut adreçades a la ciutadania, amb especial atenció a la gent gran
Cost per a l'usuari	Ordenances municipals núm. 10, 26 i 27
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial: Av. de la Llibertat, núm. 2 • Telefònic: 93 572 11 70 • Correu electrònic: : salut publica@montornes.cat promosalut@montornes.cat • Telemàticament: www.montornes.cat • Correu postal: Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès <p><i>Horari d'atenció:</i></p> <p><i>De dilluns a divendres de 9.30 a 14.30 h</i></p>
Equip tècnic	Tècnica de Salut Pública i Tècnic especialista de gestió
Departament responsable	Salut Pública
Àrea responsable	Àrea de Seguretat Ciutadana i Convivència
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. ✓ A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes ✓ Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. ✓ Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds. ✓ Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i>
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit</i></p>

	<p><i>de salut pública.</i></p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i></p>										
<p>Compromisos de qualitat i indicadors</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="512 875 954 936">Compromisos</th> <th data-bbox="954 875 1276 936">Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="512 936 954 1144"> <p><i>1. Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 20 dies hàbils</i></p> </td> <td data-bbox="954 936 1276 1144"> <p><i>Temps mig de resposta a les consultes formulades</i></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 1144 954 1375"> <p><i>2. Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions a instal·lacions de baix risc de legionel·la del registre municipal.</i></p> </td> <td data-bbox="954 1144 1276 1375"> <p>Nombre d'inspeccions sanitàries de baix risc realitzades respecte al total de registrades</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 1375 954 1682"> <p><i>3. Realitzar un mínim de 14 tallers anuals als centres educatius del municipi per promoure el benestar emocional, hàbits saludables, l'autoprotecció i els primers auxilis</i></p> </td> <td data-bbox="954 1375 1276 1682"> <p>Nombre de tallers realitzats</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 1682 954 1935"> <p><i>4. Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions sanitàries als establiments alimentaris minoristes i als d'hostaleria</i></p> </td> <td data-bbox="954 1682 1276 1935"> <p>Nombre d'inspeccions sanitàries als establiments alimentaris minoristes i d'hostaleria</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	<p><i>1. Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 20 dies hàbils</i></p>	<p><i>Temps mig de resposta a les consultes formulades</i></p>	<p><i>2. Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions a instal·lacions de baix risc de legionel·la del registre municipal.</i></p>	<p>Nombre d'inspeccions sanitàries de baix risc realitzades respecte al total de registrades</p>	<p><i>3. Realitzar un mínim de 14 tallers anuals als centres educatius del municipi per promoure el benestar emocional, hàbits saludables, l'autoprotecció i els primers auxilis</i></p>	<p>Nombre de tallers realitzats</p>	<p><i>4. Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions sanitàries als establiments alimentaris minoristes i als d'hostaleria</i></p>	<p>Nombre d'inspeccions sanitàries als establiments alimentaris minoristes i d'hostaleria</p>
Compromisos	Indicadors										
<p><i>1. Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 20 dies hàbils</i></p>	<p><i>Temps mig de resposta a les consultes formulades</i></p>										
<p><i>2. Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions a instal·lacions de baix risc de legionel·la del registre municipal.</i></p>	<p>Nombre d'inspeccions sanitàries de baix risc realitzades respecte al total de registrades</p>										
<p><i>3. Realitzar un mínim de 14 tallers anuals als centres educatius del municipi per promoure el benestar emocional, hàbits saludables, l'autoprotecció i els primers auxilis</i></p>	<p>Nombre de tallers realitzats</p>										
<p><i>4. Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions sanitàries als establiments alimentaris minoristes i als d'hostaleria</i></p>	<p>Nombre d'inspeccions sanitàries als establiments alimentaris minoristes i d'hostaleria</p>										

	<p>5. <i>Realitzar les visites per al control de plagues per queixes veïnals a la via pública en un màxim de 5 dies hàbils</i></p> <p>6. <i>Realitzar un mínim de 5 actuacions anuals per a la ciutadania per a promoure estils i hàbits de vida saludable</i></p>
<p>Avaluació del grau de compliment</p>	<p><i>Anualment, el Servei de Salut Pública de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>
<p>Vigència i revisió de la carta</p>	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>

14. Carta de Serveis d'OMIC

Nom del servei	OMIC (Oficina municipal d'informació al consumidor)
Descripció	<i>L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor és un servei d'atenció directa i gratuïta d'orientació i informació als consumidors sobre els seus drets, alhora que rep i gestiona les possibles denúncies i/o reclamacions en matèria de consum</i>
Destinataris	<i>Ciutadania</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Orientar sobre les consultes i reclamacions dels consumidors en el supòsit que no es respectin els seus drets i sobre les vies establertes per resoldre els seus conflictes</i> • <i>Rebre denúncies i reclamacions dels consumidors per trametre-les a les empreses reclamades i, si cal, a les entitats i/o organismes corresponents</i> • <i>Col·laborar amb la Junta Arbitral de Consum</i> • <i>Fomentar l'educació i la formació dels consumidors mitjançant la realització de campanyes informatives</i>
Cost per a l'usuari	<i>Tots els tràmits són gratuïts</i>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p><i>L'atenció es presta els dijous, de forma alterna cada 15 dies en un dels dos emplaçaments següents:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Edifici OAC Centre (c. de Sant Isidre 11-13) de 9.30 a 14.30 h</i> - <i>Oficina del Barri (c. de les Hnas. de la Virgen Niña, 2) de 15 a 19 h</i> <p><i>Cal demanar cita prèvia trucant al telèfon 935721170 o bé enviant un correu electrònic a: omic@montornes.cat</i></p>
Equip tècnic	<i>Equip tècnic de l'empresa adjudicatària del servei (UNAE –Federació Unió Cívica de Consumidors i</i>

	<i>Mestresses de casa de Catalunya)</i>
Departament responsable	<i>Departament de Consum</i>
Àrea responsable	<i>Àrea de Ciutadania</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. ✓ Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions. ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. ✓ Respectar l'ordre d'atenció. ✓ Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. ✓ Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. ✓ Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa. 				
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p>Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit de consum.</p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</p> <p>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</p>				
<p>Compromisos de qualitat i indicadors</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Compromisos</th> <th style="text-align: left;">Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">1. Garantir que les persones usuàries són ateses en una primera visita en el termini màxim de 15 dies hàbils</td> <td style="padding: 5px;">Termini mig d'atenció en una primera visita</td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	1. Garantir que les persones usuàries són ateses en una primera visita en el termini màxim de 15 dies hàbils	Termini mig d'atenció en una primera visita
Compromisos	Indicadors				
1. Garantir que les persones usuàries són ateses en una primera visita en el termini màxim de 15 dies hàbils	Termini mig d'atenció en una primera visita				

	<p>2. <i>Realitzar anualment un Nombre de mínim d'1 campanya campanyes informativa per fomentar realitzades l'educació i la formació dels consumidors i/o campanyes informatives a establiments comercials</i></p> <hr/> <p>3. <i>Inici del procediment de Percentatge de mediació en el 80% dels procediments casos en el termini màxim de iniciats en el termini màxim de 15 dies 15 dies hàbils</i></p>
<p>Avaluació del grau de compliment</p>	<p><i>Anualment, el Servei de Consum de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>
<p>Vigència i revisió de la carta</p>	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>

15. Carta de Serveis d'Habitatge

Nom del servei	Habitatge
Descripció	<i>El Servei d'Habitatge de Montornès del Vallès vehicula els seus serveis a través de l'Oficina Comarcal d'Habitatge, des de la qual es realitzen funcions d'informació i atenció ciutadana en relació amb totes les matèries relacionades amb l'habitatge.</i>
Destinatari	<i>Ciutadania</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tramitació d'ajuts i assessorament tècnic per a la rehabilitació d'edificis i habitatges</i> • <i>Informació i suport per a la inscripció al Registre de sol·licitants d'Habitatges de Protecció Oficial</i> • <i>Gestió de la Borsa de lloguer municipal</i> • <i>Suport al registre de les sol·licituds de prestacions per al pagament del lloguer</i> • <i>Gestió del parc d'habitatges de titularitat municipal (adquisició i reforma)</i> • <i>Tramitació del procediment d'adjudicació dels habitatges de titularitat municipal</i> • <i>Informació i assessorament a la ciutadania en totes les matèries relacionades amb l'habitatge.</i> • <i>Servei per mobilitzar habitatges del municipi que estiguin buits o en desús.</i> • <i>Assessorar tècnica i jurídicament als propietaris d'habitatges buits o en mal estat.</i> • <i>Oferir altres models d'accés a l'habitatge: masoveria urbana, cessió d'ús o cooperativa.</i>
Cost per a l'usuari	<i>Tots els tràmits són gratuïts</i>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial: C. de Sant Isidre, núm. 11-13</i> • <i>Telefònic: 93 572 11 70</i> • <i>Telemàticament: www.montornes.cat</i> • <i>Correu postal: Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès</i> <p><i>Horari d'atenció: amb cita prèvia</i></p> <p><i>Dimarts OAC de Montornès Centre, C. De Sant Isidre,</i></p>

	<p><i>núm. 11-13, de 9 a 14 hores</i></p> <p><i>Dimecres OAC Montornès Nord C. Hermanas de la Virgen Niña, núm. 2 de 9 a 14 hores</i></p>
Equip tècnic	<p><i>Tècnic d'Habitatge (a temps parcial recurs tècnic CCVO)</i></p> <p><i>Arquitecta tècnica</i></p>
Departament responsable	<i>Habitatge</i>
Àrea responsable	<i>Àrea de Territori</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres</i>

	<p><i>administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i>
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duren a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit d'habitatge.</i></p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i></p>

Compromisos de qualitat i indicadors	Compromisos	Indicadors
	<p>1. Donar resposta al 80% de les consultes i suggeriments, quan la petició sigui responsabilitat del servei, en un termini no superior a 30 dies</p>	<p>Termini mig de resposta a les consultes formulades</p>
	<p>2. Donar resposta en el termini màxim de 7 dies hàbils a les consultes relacionades amb aspectes jurídics</p>	<p>Termini mig de resposta a les consultes formulades</p>
	<p>3. Realització d'una primera visita en el termini màxim de 7 dies hàbils per a la resolució d'incidències tècniques ordinàries als habitatges de titularitat municipal</p>	<p>Termini mig de realització de primera visita</p>
Avaluació del grau de compliment	<p><i>Anualment, el Servei d'Habitatge de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>	
Vigència i revisió de la carta	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>	

16. Carta de Serveis de Policia Local

Nom del servei	Polícia Local
Descripció	<i>El Servei de la Policia Local desenvolupa les funcions legalment establertes en matèria de trànsit, seguretat ciutadana, judicial, assistencial, administrativa i de proximitat</i>
Destinatari	<i>Ciutadania</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Seguretat Ciutadana</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Presència a la via pública amb patrullatge proactiu i reactiu, tant en vehicles policials com a peu</i> ✓ <i>Controls preventius de seguretat ciutadana</i> ✓ <i>Vigilància d'instal·lacions i edificis municipals</i> ✓ <i>Planificació i execució de dispositius especials per a esdeveniments</i> ✓ <i>Planificació i execució de campanyes informatives</i> ✓ <i>Denúncies administratives per infraccions a la seguretat ciutadana</i> ✓ <i>Participació en plans de protecció civil</i> • <i>Trànsit</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ordenació i regulació del trànsit al nucli urbà</i> ✓ <i>Campanyes i controls de trànsit</i> ✓ <i>Control del compliment de la normativa de trànsit i transports</i> ✓ <i>Intervenció en cas d'accidents de trànsit en vies urbanes</i> ✓ <i>Investigació d'accidents a les vies urbanes</i> ✓ <i>Tramitació d'informes d'accidents i informació a les parts afectades</i> ✓ <i>Control d'accessos als centres educatius i dels vehicles de transport escolar i de menors</i> ✓ <i>Retirada de vehicles de la via pública per infraccions de trànsit i altres situacions</i> ✓ <i>Control, seguiment i gestió de la retirada de vehicles abandonats a la via pública</i>



	<ul style="list-style-type: none">• <i>Judicial</i><ul style="list-style-type: none">✓ <i>Elaboració de diligències per il·lícits penals</i>✓ <i>Detenció de persones, custòdia i trasllat</i> • <i>Serveis assistencials</i><ul style="list-style-type: none">✓ <i>Recepció de denúncies (Judicial)</i>✓ <i>Assistència a víctimes i, si cal, activació dels serveis sanitaris o socials d'urgències</i>✓ <i>Primera assistència a víctimes de maltractament per violència de gènere i activació dels serveis que conformen el circuit de violència de gènere de l'Ajuntament</i>✓ <i>Primera assistència a menors desemparats i intervenció en casos d'absentisme escolar de menors en coordinació amb els Serveis Socials</i>✓ <i>Assistència i auxili a persones desemparades i derivació als serveis corresponents per a seguiment</i> • <i>Tasques administratives i de policia de proximitat</i><ul style="list-style-type: none">✓ <i>Control del compliment de la normativa municipal-en matèria de via pública, convivència i civisme</i>✓ <i>Control del compliment de la normativa sobre tinença d'animals de companyia i gossos potencialment perillosos</i>✓ <i>Control dels usos privatis de la via pública</i>✓ <i>Control activitats recreatives i espectacles</i>✓ <i>Control activitats marginals o que degraden l'espai públic</i>✓ <i>Gestió i custòdia objectes trobats</i>✓ <i>Comunicació de queixes i incidències als serveis corresponents de l'Ajuntament que afectin la via pública</i>✓ <i>Vigilància dels mercats setmanals no sedentaris</i>✓ <i>Control, protecció i seguiment del teixit comercial i social del municipi</i>✓ <i>Educació viària per a la mobilitat segura als centres educatius</i>✓ <i>Campanyes de sensibilització i informació a la ciutadania</i>
Cost per a l'usuari	<i>Ordenança municipal número 15. Taxa per retirada de</i>

	<i>vehicles abandonats o estacionats defectuosament o abusivament a la via pública</i>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial: Av. De la Llibertat, 2</i> • <i>Telefònic: 93 572 11 10</i> • <i>Correu electrònic: policialocal@montornes.cat</i> • <i>Whatsapp: 667993685</i> • <i>Telemàticament: www.montornes.cat</i> • <i>Correu postal: Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès</i> <p><i>Horari d'atenció administrativa i d'oficina de denúncies:</i></p> <p><i>De dilluns a divendres de 8.30 h a 14.00 h</i></p> <p><i>Horari d'atenció policial: 24 h al dia.</i></p>
Equip tècnic	<i>2 Inspectors, 1 sotsinspector, 1 sergent, 7 caporals i 22 agents</i>
Departament responsable	<i>Polícia Local</i>
Àrea responsable	<i>Àrea de Seguretat Ciutadana i Convivència</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals</i>

	<p><i>oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i>
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit de la Policia Local.</i></p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a</i></p>

	<p><i>qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits</i></p>	
<p>Compromisos de qualitat i indicadors</p>	<p>Compromisos</p> <hr/> <p>1. <i>Tramitar el 90% de les queixes i suggeriments rebuts per diferents vies en un termini no superior 10 dies hàbils</i></p> <hr/> <p>2. <i>Respondre a qualsevol requeriment d'actuació urgent, dins el nucli urbà, en un temps màxim de 10 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles)</i></p> <hr/> <p>3. <i>Respondre al 80% de qualsevol requeriment d'actuació no urgent, dins el nucli urbà, en un temps màxim de 20 minuts (excepte en situacions d'haver d'atendre urgències)</i></p> <hr/> <p>4. <i>Retirar els vehicles abandonats de la via pública, si representen un risc per a la seguretat, en un temps màxim de 24 hores des que s'hagi detectat</i></p>	<p>Indicadors</p> <hr/> <p><i>Termini mig de tramitació de queixes i suggeriments rebudes en un termini no superior a 10 dies hàbils</i></p> <hr/> <p><i>Percentatge de requeriments atesos en un temps màxim de 10 minuts</i></p> <hr/> <p><i>Percentatge de requeriments atesos no urgents en un temps màxim de 20 minuts</i></p> <hr/> <p><i>Percentatge de vehicles retirats en un temps màxim de 24 hores (risc de seguretat)</i></p>

	<p>5. <i>Garantir que en un 90% els expedients de retirada de vehicles abandonats a la via pública s'iniciaran en un termini no superior als 10 dies hàbils de la localització del vehicle</i></p> <p>6. <i>Garantir que la presència policial al municipi serà de més d'una patrulla en el 80% dels torns policials</i></p> <p>7. <i>Garantir que l'atenció i informació telefònica serà les 24 hores tots els dies de l'any</i></p> <p>8. <i>Garantir en un 90% l'horari d'atenció d'oficina del servei administratiu i de recepció de denúncies en horari de 8:30 a 14 h. de dilluns a divendres laborables</i></p>
<p>Avaluació del grau de compliment</p>	<p><i>Anualment, el Servei de Policia Local de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>
<p>Vigència i revisió de la carta</p>	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per</i></p>



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2022003789
Exp. tipus: PGEN2022000012

	<p><i>una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>
--	---

17. Carta de Serveis d'Urbanisme

Nom del servei	Urbanisme
Descripció	<i>El Servei d'Urbanisme gestiona el desenvolupament del Pla d'Ordenació Urbanística Municipal (POUM) mitjançant la tramitació de documents urbanístics de planejament derivat, d'instruments de gestió urbanística i de projectes d'urbanització. Entre les seves competències hi figura la informació urbanística, la concessió de llicències urbanístiques, la inspecció i la disciplina urbanística, les llicències d'activitats i els expedients d'actuacions sobre el patrimoni municipal.</i>
Destinatari	<i>Ciutadania i empreses</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Resposta a les consultes urbanístiques de manera presencial, telefònica o mail.</i> • <i>Emissió de certificats de règim urbanístic, d'antiguitat i legalitat, de numeració, de compatibilitat de les activitats i aprofitament urbanístic</i> • <i>Gestió del Planejament urbanístic: Polígons d'Actuació Urbanística, Plans Especials, Plans de Millora Urbana, Plans parcials, Plans de delimitació, catàleg de béns protegits, ordenances i normes, Convenis urbanístics, Projectes de reparcel·lació, Projectes d'expropiació, Juntes de compensació i de conservació, projectes d'urbanització, etc.</i> • <i>Tramitació de llicències i comunicacions d'obres:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Llicències d'obres</i> - <i>Comunicacions d'obres</i> - <i>Comunicació d'actuacions d'urgència</i> - <i>Llicències de canvis d'ús i de parcel·lació</i> - <i>Comunicació de primeres ocupacions d'edificis</i> • <i>Tramitació de llicències i comunicacions prèvies d'activitats</i> • <i>Expedients de disciplina urbanística</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Expedients sancionadors per incompliment</i>

	<p><i>de les ordenances municipals</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Expedients de responsabilitat patrimonial</i> • <i>Espai de consulta dels expedients en tràmit d'informació pública.</i>
Cost per a l'usuari	<i>Ordenances municipals núm. 1, 4, 12 i 24</i>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial: C. de Sant Isidre, núm. 11-13</i> • <i>Telefònic: 93 572 11 70</i> • <i>Correu electrònic:</i> • <i>Telemàticament: www.montornes.cat</i> • <i>Correu postal: Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès</i> <p><i>Horari d'atenció presencial: Dilluns 9 a 14h (cita prèvia)</i></p> <p><i>Horari d'atenció telefònica o mail: De dilluns a divendres de 9 a 14h</i></p>
Equip tècnic	<p><i>1 Enginyer tècnic (CCVO)</i></p> <p><i>1 Arquitecta tècnica</i></p> <p><i>1 Arquitecta</i></p> <p><i>1 Enginyer camins, canals i ports (projectes d'urbanització)</i></p> <p><i>1 Assessor jurídic</i></p> <p><i>1 Cap de serveis jurídics i administratius</i></p> <p><i>3 Auxiliars administratius</i></p>
Departament responsable	<i>Urbanisme</i>
Àrea responsable	<i>Àrea de Territori</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>A participar en els processos participatius, en</i>



	<p><i>els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes</i></p> <ul style="list-style-type: none">✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i>✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i>✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i>✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i>✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i>✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i>✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i>✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i>✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i>✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i>✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i>✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i>✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i>✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que</i>
--	--

	<p><i>signa.</i></p> <p>✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i></p>						
Formes de participació	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit d'Urbanisme.</i></p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i></p>						
Compromisos de qualitat i indicadors	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Compromisos</th> <th>Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>1. El 75% dels expedients de comunicacions d'obres seran revisats en un termini no superior als 30 dies</i></td> <td><i>Termini mig de revisió dels expedients</i></td> </tr> <tr> <td><i>2. Informarem el 75% dels procediments i requeriments per sol·licitar llicències d'obres i sobre l'estat de tramitació de l'expedient en un termini màxim de 72 hores des de la recepció de la consulta</i></td> <td><i>Termini mig dels procediments i requeriments</i></td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	<i>1. El 75% dels expedients de comunicacions d'obres seran revisats en un termini no superior als 30 dies</i>	<i>Termini mig de revisió dels expedients</i>	<i>2. Informarem el 75% dels procediments i requeriments per sol·licitar llicències d'obres i sobre l'estat de tramitació de l'expedient en un termini màxim de 72 hores des de la recepció de la consulta</i>	<i>Termini mig dels procediments i requeriments</i>
Compromisos	Indicadors						
<i>1. El 75% dels expedients de comunicacions d'obres seran revisats en un termini no superior als 30 dies</i>	<i>Termini mig de revisió dels expedients</i>						
<i>2. Informarem el 75% dels procediments i requeriments per sol·licitar llicències d'obres i sobre l'estat de tramitació de l'expedient en un termini màxim de 72 hores des de la recepció de la consulta</i>	<i>Termini mig dels procediments i requeriments</i>						

	<p><i>3. Programarem el 25% de les inspeccions a les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable) en un termini inferior a 6 mesos, des del moment en que s'informa favorablement de la comunicació</i></p>	<p><i>Percentatge total de les activitats inspeccionades</i></p>
<p>Avaluació del grau de compliment</p>	<p><i>Anualment, el Servei d'Urbanisme de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>	
<p>Vigència i revisió de la carta</p>	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>	

18. Carta de Serveis d'Obres Públiques i Via Pública

Nom del servei	Obres Públiques i Via Pública
Descripció	<p><i>El Servei d'Obres Públiques i Via Pública s'encarrega d'elaborar, dirigir i executar els projectes d'obres que afecten els edificis i espais públics del municipi. Gestiona el manteniment de l'espai públic, mobiliari urbà i àrees de jocs infantils.</i></p> <p><i>El Servei també s'encarrega de la tramitació de les llicències d'ocupació de la via pública i similars.</i></p>
Destinatari	<i>Ciutadania i empreses</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Planificar, dirigir i coordinar la redacció dels projectes, execució i direcció d'obres relatives a equipaments municipals o espai públic.</i> • <i>Manteniment de la senyalització vertical i horitzontal</i> • <i>Manteniment dels paviments de la via pública</i> • <i>Manteniment de les instal·lacions semafòriques</i> • <i>Manteniment de camins i vials no asfaltats en sòl urbà</i> • <i>Manteniment del mobiliari urbà i àrees de jocs infantils</i> • <i>Llicències d'ocupació de la via pública:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Terrasses</i> - <i>Mercats no sedentaris</i> - <i>Fires i festes</i> - <i>Guals</i> - <i>Llicències per instal·lacions i xarxes de serveis urbans</i> • <i>Gestió, control i ordenació dels mercats setmanals de parades de venda ambulants</i> • <i>Gestió del cementiri municipal (control d'inhumacions i exhumacions, instal·lació de làpides, concessions i canvis de noms de nínxols i columbaris)</i>
Cost per a l'usuari	<i>Ordenances municipals núm. 13, 17, 18, 19, 20, 21 i 24</i>
Canals de prestació i sol·licitud del	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial: C. de Sant Isidre, núm. 11-13</i> • <i>Telefònic: 93 572 11 70</i>

servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Correu electrònic:</i> • <i>Telemàticament:</i> www.montornes.cat • <i>Correu postal:</i> Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès <p><i>Horari d'atenció (amb cita prèvia):</i></p> <p><i>De dilluns a divendres de 9 a 14h.</i></p>
Equip tècnic	<p><i>1 Arquitecta</i></p> <p><i>1 Arquitecte tècnic</i></p> <p><i>1 Enginyer de camins, canals i ports</i></p> <p><i>3 Aux. administratius</i></p>
Departament responsable	<i>Obres Públiques i Via Pública</i>
Àrea responsable	<i>Àrea de Territori</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</i> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de</i>

	<p><i>dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i>
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit d'Obres Públiques i Via Pública.</i></p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i</i></p>

	<i>revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i>	
Compromisos de qualitat i indicadors	Compromisos	Indicadors
	1. <i>Garantim que complirem amb el 75% dels terminis previstos de redacció de projectes d'obres</i>	<i>Termini de redacció del projecte i aprovacions</i>
	2. <i>Garantim que complirem amb el 75% dels terminis previstos d'execució d'obres, a partir de l'adjudicació de l'empresa constructora o subministradora</i>	<i>Termini d'execució de les obres</i>
	3. <i>Garantim que repararem, posarem protecció o retirarem el mobiliari urbà i els elements de joc infantil que presentin desperfectes greus i impliquin risc per a les persones en un termini màxim de 48 hores en dies hàbils</i>	<i>Termini de reparació, protecció o retirada de mobiliari urbà quan impliquin risc per a les persones</i>
	4. <i>Garantim que repararem, posarem protecció o senyalització als elements que formin part dels paviments de la via pública que presentin desperfectes greus i impliquin risc per a les persones en un termini màxim de 48 hores en dies hàbils</i>	<i>Termini de reparació, protecció o senyalització dels paviments a la via pública quan presentin desperfectes greus i impliquin risc per a les persones</i>
Avaluació del grau	<i>Anualment, el Servei d'Obres Públiques i Via Pública de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un</i>	

de compliment	<p><i>informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>
Vigència i revisió de la carta	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>

19. Carta de Serveis de Convivència i Civisme

Nom del servei	Convivència i Civisme
Descripció	<p><i>El Servei de Convivència i Civisme té com a missió el coneixement continu de l'estat de la convivència i la promoció activa d'aquesta, fomentant les relacions de cooperació i confiança entre persones i col·lectius, en un context territorial que garanteixi la igualtat i riquesa d'oportunitats, així com la co-responsabilitat i implicació de tothom en la cura i desenvolupament d'uns recursos compartits. Impulsant el capital social de les persones, com a font d'empoderament personal i territorial, promovent la no discriminació i la igualtat de tracte.</i></p> <p><i>Per aconseguir aquests objectius el departament parteix de tres línies:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Els drets i les garanties</i> ✓ <i>Els deures i el seu acompliment</i> ✓ <i>Les relacions comunitàries</i>
Destinataris	<i>Ciudadania</i>
Línies del servei	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Foment continuat del civisme:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Accions educatives als centres escolars</i> ✓ <i>Campanyes de sensibilització en civisme</i> ✓ <i>Revisió i procés d'actualització periòdic de les ordenances de civisme</i> ✓ <i>Desenvolupament i aplicació de les MASE (mesures alternatives a la sanció econòmica)</i> • <i>Servei de Suport a les comunitats de veïns i veïnes:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Acompanyar, assessorar i facilitar la convivència, manteniment i presa de decisions dins de les comunitats de veïn/es.</i> ✓ <i>Accions per a fomentar la dinamització</i>

	<p><i>comunitària</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Processos de mediació</i> ✓ <i>Gestió i facilitació del diàleg</i> ✓ <i>Cercles restauratius</i> ✓ <i>Accions de sensibilització i prevenció per la gestió positiva del conflicte</i>
Cost per a l'usuari	<i>Tots els tràmits són gratuïts</i>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Servei de Suport a Comunitats Veïnals</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial: Carrer Hermanas de la Virgen Niña, núm. 2</i> • <i>Telefònic: 93 001 11 70</i> • <i>Correu electrònic: suportcomunitats@montornes.cat</i> • <i>Telemàticament: www.montornes.cat</i> • <i>Correu postal: C/Hermanas de la Virgen Niña, 2. 08170-Montornès del Vallès</i> <p><i>Horari d'atenció:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Dilluns de 9 a 18:30h</i> <p>Servei de Mediació Comunitària</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial: Carrer Hermanas de la Virgen Niña, núm. 2</i> • <i>Telefònic: 93 001 11 70</i> • <i>Correu electrònic: smc@montornes.cat</i> • <i>Telemàticament: www.montornes.cat</i> • <i>Correu postal: C/Hermanas de la Virgen Niña, 2. 08170-Montornès del Vallès</i> <p><i>Horari d'atenció:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>De dilluns a dijous de 9 a 18:30h</i>

	<p>Tècnica de Convivència</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial: Av. de la Llibertat, núm. 2</i> • <i>Telefònic: 93 572 11 70</i> • <i>Correu electrònic:</i> sancheznj@montornes.cat • <i>Telemàticament: www.montornes.cat</i> • <i>Correu postal: Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès</i> <p><i>Horari d'atenció:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>De dilluns a divendres de 9 a 14:30h</i>
Equip tècnic	<p><i>1 Tècnica de Convivència</i></p> <p><i>1 Auxiliar Administrativa</i></p> <p><i>2 professionals de la mediació (Servei extern)</i></p> <p><i>2 Agents Cívics (pendents convocatòria llocs de treball 2022)</i></p>
Departament responsable	<i>Convivència i civisme</i>
Àrea responsable	<i>Àrea de Seguretat Ciutadana i Convivència</i>
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</i> ✓ <i>A participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes</i> ✓ <i>Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</i> ✓ <i>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</i> ✓ <i>Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les</i>

	<p><i>seves peticions.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i> ✓ <i>Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i> ✓ <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</i> ✓ <i>No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</i> ✓ <i>Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.</i> ✓ <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</i> <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</i> ✓ <i>Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.</i> ✓ <i>Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</i> ✓ <i>Respectar l'ordre d'atenció.</i> ✓ <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</i> ✓ <i>Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</i> ✓ <i>Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.</i>
<p>Formes de participació</p>	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p><i>Periòdicament es duren a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit</i></p>

	<p><i>de Convivència i Civisme.</i></p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes.</p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.</i></p> <p><i>Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.</i></p>														
<p>Compromisos de qualitat i indicadors</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="528 875 970 913">Compromisos</th> <th data-bbox="970 875 1276 913">Indicadors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 936 970 1211"> <p>1. Donar resposta als/les usuaris/es que s'adrecin al servei de mediació ciutadana o servei de suport a les comunitats veïnals en el termini màxim de 10 dies hàbils.</p> </td> <td data-bbox="970 936 1276 1211"> <p>Termini mig de resposta a les demandes rebudes</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1234 970 1435"> <p>2. Garantir la resposta al 100% dels/les usuaris/es que es dirigeixin al servei de mediació ciutadana i al servei de suport a comunitats.</p> </td> <td data-bbox="970 1234 1276 1435"> <p>Percentatge total de sol·licituds ateses</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1458 970 1615"> <p>3. Realitzar anualment 2 campanyes, com a mínim, de sensibilització i difusió de la cultura de la pau i civisme</p> </td> <td data-bbox="970 1458 1276 1615"> <p>Nombre de tallers realitzats</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1682 970 1839"> <p>4. Incrementar un 10% les accions de difusió del servei de mediació ciutadana i servei de suport a comunitats.</p> </td> <td data-bbox="970 1682 1276 1839"> <p>- Nombre d'entrevistes a la radio</p> </td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="970 1839 1276 1906"> <p>- Número de notes de premsa</p> </td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="970 1906 1276 1973"> <p>- Nombre de</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Compromisos	Indicadors	<p>1. Donar resposta als/les usuaris/es que s'adrecin al servei de mediació ciutadana o servei de suport a les comunitats veïnals en el termini màxim de 10 dies hàbils.</p>	<p>Termini mig de resposta a les demandes rebudes</p>	<p>2. Garantir la resposta al 100% dels/les usuaris/es que es dirigeixin al servei de mediació ciutadana i al servei de suport a comunitats.</p>	<p>Percentatge total de sol·licituds ateses</p>	<p>3. Realitzar anualment 2 campanyes, com a mínim, de sensibilització i difusió de la cultura de la pau i civisme</p>	<p>Nombre de tallers realitzats</p>	<p>4. Incrementar un 10% les accions de difusió del servei de mediació ciutadana i servei de suport a comunitats.</p>	<p>- Nombre d'entrevistes a la radio</p>		<p>- Número de notes de premsa</p>		<p>- Nombre de</p>
Compromisos	Indicadors														
<p>1. Donar resposta als/les usuaris/es que s'adrecin al servei de mediació ciutadana o servei de suport a les comunitats veïnals en el termini màxim de 10 dies hàbils.</p>	<p>Termini mig de resposta a les demandes rebudes</p>														
<p>2. Garantir la resposta al 100% dels/les usuaris/es que es dirigeixin al servei de mediació ciutadana i al servei de suport a comunitats.</p>	<p>Percentatge total de sol·licituds ateses</p>														
<p>3. Realitzar anualment 2 campanyes, com a mínim, de sensibilització i difusió de la cultura de la pau i civisme</p>	<p>Nombre de tallers realitzats</p>														
<p>4. Incrementar un 10% les accions de difusió del servei de mediació ciutadana i servei de suport a comunitats.</p>	<p>- Nombre d'entrevistes a la radio</p>														
	<p>- Número de notes de premsa</p>														
	<p>- Nombre de</p>														

	<i>notícies web reproduïdes als mitjans de comunicació digital</i>
Avaluació del grau de compliment	<p><i>Anualment, el Servei de Convivència i Civisme de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</i></p> <p><i>En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.</i></p>
Vigència i revisió de la carta	<p><i>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</i></p> <p><i>1a. Edició: juliol de 2022</i></p>