

## EDICTE BOPB

Es fa públic que el Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària de 25 de juliol de 2022, va aprovar inicialment les Cartes de serveis de l'Ajuntament de Cervelló.

Una vegada sotmès a informació pública el present acord i el text de les citades Cartes de serveis de l'Ajuntament de Cervelló pel termini de 30 dies, mitjançant la inserció dels anuncis corresponents al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, al Diari El Punt-Avui i a l'e.-tauler (tauler electrònic municipal); i no havent-se formulat cap al·legació ni reclamació durant el termini d'informació pública esmentat, les Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Cervelló van quedar aprovades definitivament sense necessitat de cap tràmit ulterior.

Tanmateix, havent transcorregut el termini previst a l'art 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, es publica íntegrament el citat Reglament.

## CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE CERVELLÓ

### CARTA DE SERVEIS



Carta de Serveis del  
GABINET D'ALCALDIA

La Carta de Serveis del Gabinet **d'Alcaldia** està destinada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis facilita que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i realitza el Gabinet **d'Alcaldia**, alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans i ciutadanes que en són usuaris o usuàries:

- Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- La ciutadania coneix mitjançant la Carta què pot exigir i a què està obligada.
- Integra la veu del ciutadà i de la ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà i de la ciutadana, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- La Carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

#### L'àrea d'alcaldia inclou els departaments de:

- Alcaldia
- Departament de Comunicació
- Protocol
- Transparència i participació ciutadana

## MISSIÓ

La missió del Gabinet d'Alcaldia és donar suport a la Presidència de la corporació, a la direcció del govern i de l'administració municipal. El Gabinet dona suport a totes les funcions de l'alcalde o alcaldessa i en gestiona la seva agenda.

La missió del departament de Comunicació és mantenir informada la ciutadania de la gestió municipal, afavorint el coneixement de la pròpia ciutat i dels col·lectius o persones que hi destaquen per la seva aportació a la comunitat, a la relació veïnal i al progrés de la ciutat. Els valors principals del Servei de Comunicació són la qualitat dels continguts, tant periodístics com gràfics, la professionalitat, el foment de la participació, el coneixement i l'estima i foment del sentiment d'identitat a Cervelló.

La missió de Protocol és la de donar assessorament i suport a les activitats que tenen lloc al municipi o aquelles que requereixen la presència de membres del consistori.

La missió de Transparència i Participació Ciutadana consisteix en vetllar perquè es compleixin els principis de bon govern, assegurant una administració transparent, propera i d'acord a les normatives establertes que ja acullen els criteris de com s'ha de gestionar la informació i les accions de l'administració pública.

## Què ofereix?

- **Alcaldia**

- Garantir que la gestió de l'Ajuntament manté coherència en una mateixa línia.
- Mantenir la cohesió entre els diferents departaments
- Establir canal de comunicació i treball entre la part política i la part tècnica de l'Ajuntament.
- Promoure la relació entre l'Ajuntament i les entitats, associacions i col·lectius municipals.
- Promoure i gestionar la relació entre l'Ajuntament, altres administracions locals i els organismes i administracions supramunicipals.
- Gestionar l'agenda de l'alcalde/essa, així com la gestió corresponent de les reunions i actes als quals hagi d'assistir.
- Actualitzar l'agenda de l'alcalde/essa al Portal de Transparència.
- Atendre les sol·licituds de reunions per part de qualsevol organisme, entitat o persona individual, mitjançant tots els canals disponibles.
- Preparar, organitzar i gestionar els actes institucionals de l'Ajuntament.
- Gestionar i tramitar les preguntes i precs que realitzen els membres dels diferents Grups Municipals al Ple Municipal sobre la gestió de l'acció de govern.

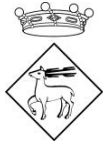
- **Departament de comunicació:**

- Informar amb periodicitat setmanal sobre l'agenda d'actes del municipi en xarxes.
- Informar amb periodicitat bimensual de manera impresa de l'agenda d'actes del municipi (repartiment a les llars).
- Realitzar la revista municipal de periodicitat bimensual, amb informació del dia a dia del municipi i de serveis o interès ciutadà.
- Informar sobre el municipi mitjans de comunicació externs (notes de premsa, publicitat, etc.).
- Gestionar i controlar la informació i la publicitat municipal instal·lada a la via pública (pantalles, panells digitals i altres elements)
- Crear, gestionar i dissenyar campanyes informatives en tots els formats que siguin adients.
- Produir productes audiovisuals, per informar, difondre o donar suport al dia a dia del municipi.
- Fomentar la transparència i el bon govern, així com l'accés universal a la informació.
- Editar llibres d'interès per al municipi (cultura, turisme, medi ambient, etc.).
- Gestionar i controlar la Ràdio Municipal (en sistema de voluntariat).

- **Protocol**

- Donar suport protocol·lari als actes, esdeveniments i festivitats que tenen lloc al municipi o aquells que requereixen la presència de membres del consistori.
- Gestionar i organitzar els casaments civils oficiats per alcaldia o regidors/es.
- Gestionar els símbols i distincions municipals, el material protocol·lari, els obsequis institucionals i el llibre d'Honor de l'Ajuntament.

- **Transparència i participació**



- Generar espais de participació ciutadana.
- Gestionar campanyes de participació.
- Avaluar la participació i generar reflexions o anàlisis posteriors.
- Vetllar per la transparència de les accions de l'Ajuntament.
- Assegurar que els canals d'informació compleixen les normes establertes pels mitjans de comunicació públics.
- Establir canals de comunicació adients per als dubtes o suggeriments de la ciutadania.
- Vetllar per una resposta a la ciutadania ràpida, propera, correcta i adient.

## Identificació i organigrama

### Responsable polític

Alcalde: José Ignacio Aparicio Ciria

### Equip tècnic

Cap d'Alcaldia i de Comunicació

## Com contactar?

### Horari presencial

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h

### Telèfon

93 660 00 70

### Web

[www.cervello.cat](http://www.cervello.cat)

### Adreça electrònica

[ajuntament@cervello.cat](mailto:ajuntament@cervello.cat)

[alcaldia@cervello.cat](mailto:alcaldia@cervello.cat)

## Compromisos de qualitat

Avaluar amb criteris objectius l'acompliment dels serveis i funcions, i el tant per cent de satisfacció dels i les usuàries.

En cas d'incompliment es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició; i s'oferiran alternatives si és possible.

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

Vetllar per la veracitat i objectivitat de la informació difosa.

Implementació de nous canals informatius i ús adequat dels quals se'n disposi per garantir la transparència i l'accés a la informació.

Promoure la participació ciutadana per a millorar els serveis.

### Canals de Participació

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

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials

### Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- Correu electrònic de contacte d'Alcaldia
- Correu electrònic de contacte de Comunicació
- Formularis web
- Xarxes comunicació

## Normativa

- Reglament Orgànic Municipal
- Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, Capítulo IV Información y Participación ciudadana.
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, Títol XIV de la informació i la participació ciutadanes.

## Drets i responsabilitats de la ciutadania

### Drets

- Dret d'accés a la informació pública
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics i continguts actualitzats.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració municipal
- Dret a uns serveis públics de qualitat
- Dret a la llibertat d'expressió a les xarxes socials i als canals de participació.
- Dret de ser atès/a en un llenguatge respectuós i que no atempti contra els drets bàsics de les persones.

### Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions, a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a fer-ho a través de mitjans electrònics.
- Deure d'utilitzar un llenguatge respectuós i que no atempti contra els drets bàsics de les persones.
- Deure de citar la font d'origen sempre que es facin servir continguts i imatges de propietat municipal.

## CARTA DE SERVEIS

Carta de Serveis de  
L'àrea de Serveis Generals



La Carta de **Serveis de l'Àrea de Serveis Generals** està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis facilita que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i realitza **l'Àrea de Serveis Generals**, alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans i ciutadanes que en són usuaris o usuàries:

- Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- La ciutadania coneix mitjançant la Carta què pot exigir i a què està obligada.
- Integra la veu del ciutadà i de la ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà i de la ciutadana, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- La Carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

#### L'Àrea de Serveis Generals inclou:

- Secretaria General
- Assessoria Jurídica i Transparència
- Hisenda
- Recursos Humans
- Oficina d'Atenció a la Ciutadania
- Compres i Contractació
- Seguretat Ciutadana
- Sistemes d'Informació

## MISSIÓ

La missió de **l'Àrea de Serveis Generals** és una de les àrees instrumentals de l'Ajuntament que no desenvolupa projectes i/o activitats directes de serveis als ciutadans i ciutadanes, sinó que agrupa tots els sistemes de gestió corporativa, la infraestructura i logística de l'organització, així com les operacions comunes a tots els serveis finalistes: secretaria, intervenció, serveis econòmics, serveis jurídics, recursos humans, tecnologia, arxiu, registre i recepció i atenció al públic.

La seva missió és desenvolupar uns sistemes de gestió corporativa orientats a l'eficàcia i l'eficiència, per tal de proporcionar als serveis finalistes garanties de seguretat jurídica i suport tècnic i administratiu de qualitat, que permetin l'assoliment dels objectius generals de l'Ajuntament.

## Què ofereix?

### SERVEIS I FUNCIONS

## 1. Secretaria General

- Dirigir i impulsar tots els assumptes que siguin competència de la Secretaria General.
- Assistir i col·laborar de manera immediata amb l'Alcaldia.
- Seguir els acords i les actuacions de l'Ajuntament.
- Gestionar i donar suport als plens municipals.
- Assessorar, controlar la legalitat interna i organització político-administrativa de l'Ajuntament.
- Exercir funció de fe pública d'actes i acords i l'assistència als òrgans decisoris de la Corporació: Ple i Junta de Govern Local. La supervisió de l'exercici de la funció de Secretaria en altres òrgans, com ara les comissions informatives, per exemple, així com l'assessorament legal preceptiu, consistent en l'examen dels expedients i posterior emissió d'informes, o l'emissió de criteris d'actuació per a les diferents àrees municipals, així com de les notificacions corresponents.
- Portar a terme, entre d'altres tasques significatives, l'organització i el suport en tots els processos electorals convocats per les diferents administracions i la tramitació de l'expedient relatiu a la constitució del Consistori i el Registre d'Interessos dels membres electes de la Corporació.
- Gestionar tota l'activitat formal de l'Ajuntament, que es concreta en les decisions i acords que adopta la Corporació, a través dels diversos òrgans de govern, i que tenen el seu seguiment des de l'Àrea de Secretaria.
- Custodiar i formar els llibres d'actes de les sessions del Ple de l'Ajuntament i de la Junta de Govern Local.
- Custodiar i formar els llibres de decrets i resolucions d'Alcaldia i regidors/es delegades.
- Dur a terme la remissió a l'Administració de l'Estat i a la de la comunitat autònoma, en els terminis i formes determinats reglamentàriament, còpia o, si escau, extracte dels actes i acords dels òrgans decisoris de la Corporació, tant col·legiats com unipersonals.

## 2. Assessoria jurídica i transparència

- Portar a terme assessorament jurídic.
- Coordinar la defensa jurídica.
- Controlar l'acompliment de la llei en matèria de transparència i bon govern.

## 3. Hisenda

- Elaborar el Pressupost municipal i la gestió econòmica d'aquest.
- Coordinar la gestió econòmica financera amb d'altres ens públics.
- Coordinar la gestió, inspecció i recaptació tributària.
- Portar a terme ordenances reguladores dels tributs locals i dels preus públics.
- Controlar i fer seguiment de les subvencions i convenis interadministratius i privats amb efectes econòmics.
- Coordinar la direcció de la Intervenció General i la Tresoreria municipal.

## 4. Recursos Humans

- Coordinar i controlar l'execució de les polítiques en matèria de personal, així com l'organització i planificació dels recursos humans de la Corporació i actes que se'n derivin.
- Portar a terme la proposta, en el marc pressupostari, de les normes i directrius de la despesa i règim retributiu del personal.

- Portar a terme processos de selecció de personal.
- Gestionar la direcció superior de les polítiques municipals en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Gestionar l'assistència sanitària i mèdica del personal i membres de la Corporació.
- Oferir formació amb el màxim valor afegit perquè l'empleat/da continuï aprenent durant la vida laboral i augmenti el seu valor dins la institució.

## 5. Oficina d'Atenció al Ciutadà

Al Servei d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Cervelló, té com a objectiu facilitar l'accés de la ciutadania a l'Administració i oferir un servei integrat i personalitzat d'atenció de qualitat, modern, adaptat a les necessitats actuals i enfocat a satisfer les peticions de la ciutadania i apropar-la a la gestió municipal.

- Oferir un servei integral d'atenció personalitzada a la ciutadania de primer nivell, per qualsevol canal: presencial, telefònic o telemàtic.
- Gestionar un equip de persones polivalents formades específicament en l'atenció al públic i capacitades per a resoldre les diferents problemàtiques relacionades amb l'Administració municipal.
- Comptar amb un suport tecnològic que ens permet una coordinació eficaç entre els diferents departaments de l'Ajuntament i amb la resta d'Administracions públiques, per tal d'optimitzar els recursos i la gestió dels procediments que s'hi tramiten.
- Atendre les consultes de la ciutadania sobre temes de l'Ajuntament i tots els departaments i àmbits que la integren, i, si la informació sol·licitada no és a l'abast de l'Ajuntament, donar indicacions d'on es poden adreçar.
- Gestionar de forma immediata diversos tràmits generals i iniciar-ne d'altres de més específics. D'aquesta manera es redueix el nombre d'interlocutors i de desplaçaments.
- Funcionar com a canal d'entrada centralitzat de tota la documentació que ingressa a l'Ajuntament i, en el cas de certs procediments d'altres administracions públiques, com administració més propera a la ciutadania.
  - Generalitat de Catalunya (Benestar Social, reagrupaments familiars, dependència, targeta de discapacitat, etc..).
  - AMB : Targeta rosa/Targeta verda/ Autoritzacions puntuals per circular en les zones de baixes emissions.
  - CMH ( Consorci Metropolita de l'Habitatge ) Gestió/ incoació del tràmit de les diferents convocatòries anuals d'ajuts del programa d'adequació d'habitatges.
  - Generalitat ( Medi ambient ) Gestió i tràmit de la comunicació de crema de restes vegetals ( període del 16 d'octubre al 14 de març).
  - ORGT (Organisme de Gestió tributaria de la Diputació de Barcelona), trasllat via EACAT de totes les reclamacions o peticions que fa el ciutadà envers impostos, sancions o domiciliacions dels tributs.
- Donar informació específica de campanyes corporatives.
- Donar informació de l'estat de tramitació de les sol·licituds presentades per la ciutadania.
- Donar suport i acompanyament personalitzat als interessats en la tramitació electrònica.
- Atendre presencialment i de forma telefònica i telemàtica.
- Gestionar el Registre General de documents ( d'entrades i sortides de documents) per les següents vies:
  - Presencial.
  - En línia ( e-TRAM i EACAT)
  - Via Correu postal, Assentament i Gestió de Registre general de documents (registre d'entrada de documents a l'Ajuntament i d'altres administracions,

assistència, digitalització, distribució electrònica de la documentació, lliurament de còpies i control del registre de sortida.)

- Gestionar el Padró Municipal d'habitants : Altes, Baixes i canvis de domicili:
  - Alta al Padró Municipal d'Habitants procedent d'un altre municipi
  - Alta al Padró Municipal d'Habitants per omissió
  - Alta al Padró Municipal d'Habitants procedents de l'estranger
  - Alta al Padró Municipal d'Habitants per naixement
  - Canvi de Domicili al Padró Municipal d'Habitants
  - Canvi de Dades Personals al Padró Municipal d'Habitants
  - Baixa al Padró Municipal d'Habitants
  - Baixa al Padró Municipal d'Habitants per inscripció indeguda (BII)
  - Volant d'empadronament (individual, col·lectiu o històric de l'habitant)
  - Certificat d'empadronament (individual, col·lectiu o històric de l'habitant)
  - Certificat d'empadronament amb anterioritat a l'1 de maig de 1996
  - Consentiment per a la cessió de dades de padró per a l'expedició de certificats col·lectius
  - Renovació al Padró Municipal d'Habitants Estrangers NO Comunitaris sense autorització de residència permanent (ENCARP)
  - Confirmació de continuïtat de residència al Padró Municipal d'Habitants Estrangers Comunitaris i/o residents a Espanya (NO ENCSARP)
- Gestionar les consultes i reclamacions al cens electoral.
- Gestionar la Instància genèrica.
- Recollida d'incidències, suggeriments i queixes.
- Representació a tercers.
- Autoritzar o revocar l'autorització per a la notificació electrònica.
- Aportar documents a un expedient en tràmit.
- Gestionar les renúncies o Desistiments.
- Comunicar incidències a la via pública.
- Gestionar el servei de cita prèvia amb els equips mòbils de la Policia Nacional per a la Renovació i/o Expedició i modificació de dades del DNI.
- Gestionar la cita prèvia de la recollida setmanal de trastos vells o andròmines.
- Gestionar la cita prèvia de la recollida setmanal de restes vegetals.
- Recollir i comprovació de la documentació necessària per incoar tràmits del Departament d'Urbanisme, Serveis i Medi ambient :
  - Comunicacions prèvies d'obres.
  - Llicències municipals ( piscines, construcció d'habitatges, etc..) ( Informació de tots els tràmits necessaris per gestionar Comunicacions prèvies d'obres i Llicències municipals).
  - Informacions de les qualificacions urbanístiques que demani l'usuari/a de qualsevol a qualsevol parcel·la del terme municipal ( zones a1, a2, a3, a4).
- Gestionar peticions d'ocupacions puntuals de la via pública (mudances, mercaderies, contenidors de runa, taules i cadires etc...).
- Traslladar peticions de cites prèvies amb tècnics/ques o regidors/es de diferents serveis.
- Recepcionar, derivar i comunicar les queixes, suggeriments i aportacions de la ciutadania.
- Recollir, supervisar, registrar i traslladar al Departament de Benestar animal de l'ajuntament les comunicacions d'inscripcions al cens municipal d'animals de companyia.
- Gestionar peticions de reserva d'ús de l'espai del Centre Cívic.
- Actuar com centraleta telefònica de l'ajuntament.
- Recollir i entregar documents i peticions al Registre Civil (certificacions, inscripcions de naixement, matrimoni, defuncions, expedients matrimonials, fe de vida, etc.).

## 6. Compres i Contractació

- Assistir a la resta d'àrees i serveis de l'Ajuntament en la definició de les necessitats internes i les que no poden ser satisfetes amb els mitjans propis municipals, i que precisen de la contractació d'una empresa externa i especialitzada en l'objecte del contracte.
- Tramitar tots els expedients de contractació de l'Ajuntament amb independència de la quantia del contracte (tant contractes menors com contractes sotmesos a publicitat i concurrència) fins a la seva formalització.
- Tramitar, en fase d'execució dels contractes, els expedients de pròrroga, modificació i interpretació d'aquests.
- Oferir assessorament tècnic i jurídic en matèria de contractació pública a les diverses àrees i serveis de l'Ajuntament i als diversos òrgans municipals.

## 7. Seguretat Ciutadana

Direcció de la Policia Local, Protecció civil i ADF.

- Coordinar-se amb el Departament de Medi Ambient per a la prevenció i extinció d'incendis.
- Ordenar el trànsit de vehicles i persones en vies urbanes.
- Seguretat en llocs públics.
- Portar a terme inspeccions, fer complir les ordenances i iniciar procediments sancionadors en totes les matèries pròpies de la Policia Local.
- Gestionar la proximitat i atenció a les persones.
- Educar en seguretat vial.
- Ajudar a millorar la mobilitat i a fer més segura la nostra xarxa viària.

## 8. Sistemes d'Informació.

- Gestionar Projectes TIC institucionals.
- Gestionar la resolució de sol·licituds TIC fetes a través de l'OAC o directament al servei.
- Formar en aplicacions i eines TIC.
- Assessorar en normatives TIC i Protecció de dades personals.
- Donar suport en el replantejament de circuits administratius i implantació de l'administració electrònica.
- Gestió física i lògica de la xarxa informàtica i els equips corporatius.
- Telefonía fixa, mòbil i dades.
- Gestió de llicències de software d'ús institucional.
- Manteniment de les aules informàtiques.
- Gestió de la seguretat de la informació.
- Subministrament de dades i d'informes que se sol·licitin.
- Suport en el correcte funcionament dels programaris corporatius.
- Servei de Consultes i Ajuda en la tramitació telemàtica.
- Suport en formació de les TIC.
- Accés Wifi als llocs on se'n disposa.

### **Responsable polític**

José Ignacio Aparicio

Montse Canas

Cristina Martínez

Juan Manuel Sanguino

### **Equip tècnic**

Secretari general acctal

Interventor general

Tresorer

Coordinadora tècnica de Recursos Humans

Coordinadora tècnica de l'OAC.

Inspector-Cap de la Policia Local

Coordinadora tècnica de Secretaria general.

### **Com contactar?**

Horari presencial

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Telèfon

93 660 00 70

Web

[www.cervello.cat](http://www.cervello.cat)

Adreça electrònica

- Secretaria General: [crvl.secretaria@cervello.cat](mailto:crvl.secretaria@cervello.cat)
- Assessoria jurídica i transparència: [crvl.transparencia@cervello.cat](mailto:crvl.transparencia@cervello.cat)
- Hisenda: [crvl.hisenda@cervello.cat](mailto:crvl.hisenda@cervello.cat)
- Recursos Humans: [crvl.rrhh@cervello.cat](mailto:crvl.rrhh@cervello.cat)
- Oficina d'Atenció a la Ciutadania: [crvl.oac@cervello.cat](mailto:crvl.oac@cervello.cat)
- Compres i contractació: [crvl.contractacio@cervello.cat](mailto:crvl.contractacio@cervello.cat)
- Seguretat ciutadana: [crvl.inspector@cervello.cat](mailto:crvl.inspector@cervello.cat) / [crvl.policialocal@cervello.cat](mailto:crvl.policialocal@cervello.cat)
- Sistemes d'informació: [crvl.tic@cervello.cat](mailto:crvl.tic@cervello.cat)

## Compromisos de qualitat

Avaluar amb criteris objectius l'acompliment dels serveis i funcions, i el tant per cent de satisfacció dels i les usuàries.

En cas d'incompliment es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició; i s'oferiran alternatives si és possible.

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

Vetllar per la veracitat i objectivitat de la informació difosa.

Implementació de nous canals informatius i ús adequat dels que es tinguin per garantir la transparència i l'accés a la informació.

Promoure la participació ciutadana per millorar els serveis.

## Canals de Participació

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

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials

## Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- Correu electrònic del departament
- Formularis web
- Xarxes i canals de comunicació.

## Normativa

- Reglament Orgànic Municipal
- Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, Capítulo IV Información y Participación ciudadana.
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril pel qual s'aprova el Text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya, Títol XIV de la informació i la participació ciutadanes.

## Drets i responsabilitats de la ciutadania

### Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics i continguts actualitzats.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració municipal.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.
- Dret a la llibertat d'expressió a les xarxes socials i als canals de participació.
- Dret de ser atès/a en un llenguatge respectuós i que no atempti contra els drets bàsics de les persones.

### Responsabilitats



- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions, a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a fer-ho a través de mitjans electrònics.
- Deure d'utilitzar un llenguatge respectuós i que no atempti contra els drets bàsics de les persones.
- Deure de citar la font d'origen sempre que es facin servir continguts i imatges de propietat municipal.

## CARTA DE SERVEIS

La Carta de **Serveis de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat** està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis facilita que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i realitza **l'Àrea de Territori i Sostenibilitat**, alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans i ciutadanes que en són usuaris o usuàries:

- Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- La ciutadania coneix mitjançant la Carta què pot exigir i a què està obligada.
- Integra la veu del ciutadà i de la ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà i de la ciutadana, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- La Carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

#### L'Àrea de Territori i Sostenibilitat inclou:

- Urbanisme, Planejament, Habitatge i Obra pública.
- Llicències i disciplina urbanística
- Espai Públic i Civisme
- Serveis Municipals i Medi Ambient

## MISSIÓ

### La missió de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat

L'Àrea de **Territori i Sostenibilitat** (ATS) s'encarrega de la gestió dels serveis i actuacions vinculades amb el territori mitjançant els diferents departaments que la conformen.

L'àmbit de l'Urbanisme, Planejament, Habitatge i Obra pública s'ocupa de l'ordenació i gestió del territori, mitjançant l'establiment d'un conjunt de normes i disposicions tècniques i administratives, orientades al seu desenvolupament harmònic, racional i humà amb criteris de qualitat, sostenibilitat i respecte pel medi ambient. Es proporciona a les persones interessades en la instal·lació d'activitats, compra d'edificis, a immobiliàries o als propietaris, la informació necessària en relació a la compatibilitat de les activitats i la normativa urbanística d'aplicació, el nomenclàtor de carrers i numeració de finques, el catàleg del patrimoni, etc. Es treballa per un municipi més cohesionat socialment i territorialment, amb més infraestructures i equipaments, actuant als espais propers mitjançant projectes d'obra pública amb la voluntat de millorar-ne la qualitat, i es duen a terme les infraestructures fonamentals per dotar al territori dels serveis bàsics.

L'àmbit de Llicències i disciplina urbanística s'ocupa de la tramitació de les autoritzacions d'obres i activitats que es facin al municipi en finques particulars, vetllant pel correcte compliment de la normativa d'aplicació per tal de contribuir a tenir un poble segur, sostenible i respectuós amb el medi i amb la seva diversitat. També tramita les autoritzacions d'obres i ocupació a les vies públiques, tant per a particulars, com per a empreses i companyies de serveis. La concessió de llicències d'obres influeix directament en la dinàmica i transformació del poble. En aquest sentit les llicències afecten tant els ciutadans i ciutadanes que necessiten millorar o rehabilitar els seus habitatges, com els constructors i professionals tècnics que intervenen en el procés d'edificació o dotació de serveis. Es proporciona informació relativa a edificis a immobiliàries, propietaris o d'altres interessats en relació a

la legalitat dels edificis existents, que el spot resultar d'interès per a la compra dels mateixos, així com l'accés als expedients i/o còpia dels projectes d'obres de llicències atorgades que consten a l'arxiu general.

L'àmbit de l'Espai Públic i Civisme s'ocupa del manteniment de la via pública, vetllant per la correcta gestió dels serveis que afecten la neteja de les places, carrers, parcs, zones d'esbarjo per a gossos, etc. i també del manteniment de la senyalística, de la jardineria, el clavegueram i la gestió de la recollida de residus. També s'ocupa d'atorgar llicències d'ocupació temporal o d'obres a la via pública.

L'àmbit de Serveis Municipals i Medi Ambient s'ocupa de la gestió i manteniment dels serveis bàsics com són l'aigua potable, l'enllumenat públic o els de mobilitat, i té al seu càrrec la gestió i conservació dels edificis i equipaments municipals. S'ocupa de la vigilància, protecció i gestió del espai natural del municipi, vetllant especialment per la protecció contra incendis, manteniment de camins forestals i la recollida de residus, així com del foment i educació en els valors del reciclatge i de la cura del territori, d'acord amb els compromisos de preservació i millora del medi ambient i de lluita contra el canvi climàtic, per una qualitat de vida activa, saludable i sostenible de les persones.

## Què ofereix? **SERVEIS I FUNCIONS**

### 1. Urbanisme, Planejament i Habitatge i Obra pública.

- Donar resposta a través dels tècnics municipals, de forma presencial amb cita prèvia, telefònica o per correu electrònic, sobre tràmits i gestions relatius al Planejament i Gestió urbanística impulsats per particulars o per l'Ajuntament i també dels projectes d'obres municipals de nova planta, reforma o ampliació d'equipaments, parcs públics o d'urbanització.
- Facilitar l'accés a la informació sobre expedients administratius de l'àmbit urbanístic i projectes d'obra de forma presencial amb cita prèvia, telefònica o per correu electrònic a través del correu electrònic de contacte del departament [cvl.territori@cervello.cat](mailto:cvl.territori@cervello.cat)
- Lliurar certificats de qualificació i compatibilitat urbanística, en un temps no superior a un mes en el 80% dels casos amb una mitjana de dues sol·licituds mensuals <sup>(1)</sup>.
- Lliurar certificats de nominació i numeració de carrers en un temps no superior a un mes en el 80% dels casos amb una mitjana de dues sol·licituds mensuals <sup>(1)</sup>.

*(1) els temps indicats de resolució són a excepció de períodes de serveis mínims o si el nombre de sol·licituds supera l'habitual.*

### 2. Espai Públic i civisme

- Conservar, netejar i mantenir la via pública, el clavegueram, els parcs infantils i les zones

d'esbarjo per a gossos, i reposar i mantenir la senyalística i el mobiliari urbà, ja sigui mitjançant la Brigada d'obres i serveis municipal, o a través d'empreses externes contractades a tal efecte. Realitza aquestes tasques en funció de la planificació anual dels serveis que es programa en funció de les necessitats, i s'hi inclouen les actuacions derivades de la gestió d'incidències, tot ajustant-se a la disponibilitat econòmica vinculada al pressupost municipal de l'àmbit.

- Gestionar el servei de recollida de residus, deixalleria i mini deixalleries, la recollida domiciliària gratuïta de mobles i restes d'esporga, i el servei de manteniment de la jardineria mitjançant empreses externes que presten aquests serveis, garantint la continuïtat i la prestació del servei d'acord amb les condicions del contracte, promovent la seva renovació i adaptació a la prestació d'un servei adequats als requeriments actuals.
- Recollir incidències de forma presencial amb cita prèvia, telefònica o per correu electrònic a través del correu electrònic de contacte del departament [crvl.gestioespaipublic@cervello.cat](mailto:crvl.gestioespaipublic@cervello.cat) que són traslladades a les empreses externes per a la seva resolució o són incloses en la planificació de la gestió pròpia dels serveis corresponents.
- Donar resposta a consultes o comunicacions d'incidències en aquest àmbit via telefònica o per correu electrònic en un temps no superior a una setmana en el 80% dels casos, amb una mitjana de vint consultes setmanals <sup>(1)</sup>.
- Resoldre incidències o avaries en aquest àmbit, donant prioritat a les actuacions urgents que es requereixi portar a terme per garantir la seguretat i la salubritat dels espais públics, incloent-hi la resta en la planificació anual que es porta a terme en funció de les necessitats. S'hi inclouen les actuacions derivades de la gestió d'incidències, tot ajustant-se a la disponibilitat econòmica vinculada al pressupost municipal de l'àmbit.

*(1) els temps indicats de resolució són a excepció de períodes de serveis mínims o si el nombre de sol·licituds supera l'habitual.*

### 3. Llicències i disciplina urbanística

#### Informació i consultes

- Oferir informació urbanística sobre normativa d'edificació en parcel·les situades en sòl urbà consolidat, de forma presencial amb cita prèvia, telefònica o per correu electrònic a través del mail de contacte del departament [crvl.territori@cervello.cat](mailto:crvl.territori@cervello.cat) en un termini màxim d'una setmana en el 80% dels casos des de la recepció de la demanda, amb una mitjana de cinc consultes setmanals <sup>(1)</sup>.
- Oferir informació sobre els procediments i requeriments de documentació per sol·licitar llicències o efectuar comunicacions d'obres de forma presencial o telefònica o per correu electrònic a través del correu electrònic de contacte del departament [crvl.licencies.urb@cervello.cat](mailto:crvl.licencies.urb@cervello.cat) en un termini màxim de 72 hores en el 80% dels casos des de la recepció de la demanda, amb una mitjana de

dues consultes setmanals <sup>(1)</sup>.

- Oferir informació sobre l'estat de la tramitació d'un expedient de llicència o comunicació d'obres o activitats de forma telefònica o per correu electrònic a través del correu electrònic de contacte del departament [crvl.licencies.urb@cervello.cat](mailto:crvl.licencies.urb@cervello.cat) en un termini màxim de 72 hores des de la recepció de la demanda, en el 80% dels casos amb una mitjana de vuit consultes setmanals <sup>(1)</sup>.
- Lliurar certificats de legalitat en un temps no superior a un mes en el 80% dels casos amb una mitjana de dos setmanals <sup>(1)</sup>.
- Donar accés i vista als expedients vinculats al departament de forma presencial amb cita prèvia, que es concretarà un cop es disposi de l'expedient lliurat des de l'arxiu municipal, en un termini màxim de 72 hores en el 80% dels casos amb una mitjana de quatre consultes setmanals <sup>(1)</sup>. La consulta presencial de l'expedient es portarà a terme en un termini màxim de 20 dies hàbils des de la petició, en horari de matins de 9.00 h a 14.00 h.

### Tràmits

- Tramitar expedients de comunicació d'obres i activitats revisant la documentació administrativa, tècnica i d'autoliquidació tributària presentada i comunicant a les persones interessades la verificació efectuada en sentit favorable o desfavorable, segons sigui el cas, donant resposta via telefònica o correu electrònic en un termini màxim d'un mes en el 60% dels casos a comptar des de la recepció de la documentació completa, amb una mitjana de vuit expedients setmanals <sup>(1) (2) (3) (4)</sup>.
- Tramitar expedients de licències d'obres de nova planta amb un període màxim de resolució de l'expedient de dos mesos en el 80% dels casos a comptar des de la recepció de la documentació completa, amb una mitjana de dos expedients setmanals <sup>(1) (2) (3) (4)</sup>.
- Tramitar legalitzacions d'obres executades sense llicència a petició dels interessats o arrel d'un requeriment municipal derivat d'un expedient de disciplina, amb un període màxim de resolució de l'expedient de dos mesos en el 80% dels casos a comptar des de la recepció de la documentació completa, amb una mitjana de dos expedients setmanals <sup>(1) (2) (3)</sup>.
- Tramitar expedients de licències d'obres d'ampliació o reforma d'edificis existents amb un període màxim de resolució de l'expedient de dos mesos en el 80% dels casos a comptar des de la recepció de la documentació completa, amb una mitjana de dos expedients setmanals <sup>(1) (2) (3) (4)</sup>.
- Tramitem expedients de comunicació de primera utilització d'edificis i retorn de les garanties amb un període màxim de resolució de l'expedient de dos mesos en el 80% dels casos a comptar des de la recepció de la documentació completa, amb una mitjana de dos expedients setmanals <sup>(1) (2) (3) (4)</sup>.
- En el cas que les obres s'hagin realitzat sense modificacions respecte a la llicència atorgada, es

concretarà la inspecció tècnica de l'edifici si es creu necessària, un cop es disposi de l'expedient de concessió de la llicència que sigui lliurat des de l'arxiu municipal, en un termini màxim de 72 hores en el 80% dels casos, amb una mitjana de quatre expedients mensuals <sup>(1)</sup>. La inspecció es portarà a terme en un termini màxim d'un mes des de la sol·licitud, en horari de matins de 9.00 h a 14.00 h.

- En el cas que la comunicació de primera utilització d'edificis presentada inclogui modificacions efectuades en obra respecte a la llicència atorgada, sense haver obtingut la corresponent llicència de modificació prèvia, el termini de resolució de la comunicació de primera utilització d'edificis quedarà supeditat a la tramitació prèvia o simultània de la legalització o declaració de volum disconforme.
- Tramitar expedients de llicències de parcel·lació, divisió horitzontal, pròrrogues, canvis de titularitat amb un període màxim de resolució de l'expedient de dos mesos en el 80% dels casos, a comptar des de la recepció de la documentació complerta, amb una mitjana d'un expedient mensual <sup>(1) (2) (3)</sup>.
- Tramitar expedients de llicències de tala d'arbres, de connexió al clavegueram, d'infraestructures de serveis de telefonia, gas o electricitat, amb un període màxim de resolució de l'expedient de dos mesos en el 80% dels casos, a comptar des de la recepció de la documentació complerta, amb una mitjana de dos expedients setmanals <sup>(1) (2) (3)</sup>.

*(1) els temps indicats de resolució són a excepció de períodes de serveis mínims o si el nombre de sol·licituds supera l'habitual.*

*(2) la revisió de la documentació administrativa presentada s'efectuarà en el moment de la presentació de la sol·licitud, informant a les persones interessades el sentit favorable o desfavorable de la verificació administrativa efectuada en un termini màxim de quinze dies a excepció de períodes de serveis mínims o si el nombre de sol·licituds supera l'habitual.*

*(3) La revisió tècnica es realitzarà a partir la presentació complerta de la documentació administrativa, informant a les persones interessades el sentit favorable o desfavorable de la verificació efectuada en un termini màxim d'un mes, a excepció de períodes de serveis mínims o si el nombre de sol·licituds supera l'habitual.*

*(4) en el cas de sol·licituds respecte edificis existents que no disposin de llicència atorgada o que la construcció no s'ajusti a la llicència atorgada al seu moment, els temps indicats de resolució quedaran supeditats a la tramitació de la legalització o declaració de volum disconforme.*

#### **4. Serveis Municipals i medi ambient**

- Gestionar el servei d'aigua potable, de l'enllumenat públic, del cementiri i de mobilitat, mitjançant empreses externes que presten aquests serveis, garantint la continuïtat i prestació dels mateixos d'acord amb les condicions del contracte, promovent la seva renovació i adaptació a la prestació d'un serveis adequats als requeriments actuals.

- Conservar, netejar i mantenir els edificis i equipaments municipals mitjançant la Brigada d'obres i serveis municipal i l'equip de neteja d'edificis, o a través d'empreses externes contractades a tal efecte. Realitzar aquestes tasques en funció de la planificació anual dels serveis que es programa en funció de les necessitats, i s'hi inclouen les actuacions derivades de la gestió d'incidències, tot ajustant-se a la disponibilitat econòmica vinculada al pressupost municipal de l'àmbit.
- Gestionar el servei de consergeria en els edificis municipals i la logística d'actes i activitats, donant suport a les entitats i a la ciutadania en general mitjançant la Brigada de logística municipal i l'equip de conserges dels edificis, o a través d'empreses externes contractades a tal efecte.
- Gestionar els serveis que es presten als equipaments públics com pot ser la recollida de l'oli usat.
- Promoure iniciatives d'estalvi energètic en els edificis i equipaments municipals i millores en la qualitat de la contaminació de l'aire amb la promoció de la instal·lació d'electrolineres i fotolineres.
- Gestionar la vigilància, protecció i gestió de l'espai natural del municipi, vetllant especialment per la protecció contra incendis, mitjançant la col·laboració amb l'ADF i amb l'execució d'actuacions d'obertura i manteniment de franges de protecció contra incendis, neteja de vegetació i manteniment de zones verdes, lleres de les rieres i camins forestals, o recollida de residus abocats al medi natural.
- Recollir incidències de forma presencial amb cita prèvia, telefònica o per correu electrònic a través del correu electrònic de contacte del departament [crvl.serveis.mediambient@cervello.cat](mailto:crvl.serveis.mediambient@cervello.cat) que són traslladades a les empreses externes per a la seva resolució o són incloses en la planificació de la gestió pròpia dels serveis corresponents.
- Donar resposta a consultes o comunicacions d'incidències en aquest àmbit via telefònica o per correu electrònic en un temps no superior a una setmana en el 80% dels casos, amb una mitjana de deu consultes setmanals <sup>(1)</sup>.
- Resoldre incidències o avaries en aquest àmbit, donant prioritat a les actuacions urgents que es requereixi portar a terme per garantir la seguretat de les persones, incloent-ne la resta en la planificació anual que es porta a terme en funció de les necessitats. S'hi inclouen les actuacions derivades de la gestió d'incidències, tot ajustant-se a la disponibilitat econòmica vinculada al pressupost municipal de l'àmbit.

## Identificació i organigrama

### Responsable polític

Jose Ignacio Aparicio: Urbanisme, Planejament, Habitatge i Obra pública

Juan Manuel Sanguino: Serveis Municipals i Medi Ambient

Joan Noguera: Llicències i disciplina urbanística, Espai Públic i Civisme

#### **Equip tècnic**

Coordinadora tècnica d'Urbanisme, Planejament, Habitatge i Obra pública

Arquitecte d'Urbanisme, Planejament i Obra pública.

Arquitecta tècnica de Llicències i Disciplina Urbanística

Enginyer tècnic de Serveis i Activitats

Enginyera tècnica de Medi Ambient i Espai Públic

## Com contactar?

Telèfon

93 660 00 70

Web [www.cervello.cat](http://www.cervello.cat)

Adreça electrònica

- Urbanisme, planejament i habitatge i obra pública: [crvl.territori@cervello.cat](mailto:crvl.territori@cervello.cat)
- Llicències i Disciplina Urbanística: [crvl.licencies.urb@cervello.cat](mailto:crvl.licencies.urb@cervello.cat)
- Espai Públic i Civisme: [crvl.gestioespaipublic@cervello.cat](mailto:crvl.gestioespaipublic@cervello.cat)
- Serveis i Medi Ambient: [crvl.serveis.mediambient@cervello.cat](mailto:crvl.serveis.mediambient@cervello.cat)

## Compromisos de qualitat

Avaluar amb criteris objectius l'acompliment dels serveis i funcions, i el tant per cent de satisfacció dels i les usuàries.

En cas d'incompliment es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc al'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició; i s'oferiran alternatives si és possible.

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

Vetllar per la veracitat i objectivitat de la informació difosa.

Implementació de nous canals informatius i ús adequat dels quals se'n disposi per garantir la transparència i l'accés a la informació.

Promoure la participació ciutadana per millorar els serveis.

#### **Canals de Participació**



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

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

### **Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments**

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

- Correu electrònic de contacte del departament.
- Formularis web.
- Xarxes i canals de comunicació.

## **Normativa**

- Reglament Orgànic Municipal
- Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, Capítulo IV Información y Participación ciudadana.
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril pel qual s'aprova el Text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya, Títol XIV de la informació i la participació ciutadanes.

## **Drets i responsabilitats de la ciutadania**

### **Drets**

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics i continguts actualitzats.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració municipal.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.
- Dret a la llibertat d'expressió a les xarxes socials i als canals de participació.
- Dret a ser atès/a en un llenguatge respectuós i que no atempti contra els drets bàsics de les persones.

### Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions, a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a fer-ho a través de mitjans electrònics.
- Deure d'utilitzar un llenguatge respectuós i que no atempti contra els drets bàsics de les persones.
- Deure de citar la font d'origen sempre que es facin servir continguts i imatges de propietat municipal.

## CARTA DE SERVEIS

La Carta de l'Àrea Serveis de Serveis a les Persones està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis facilita que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i realitza l'Àrea Serveis de Serveis a les Persones, alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans i ciutadanes que en són usuaris o usuàries:

- Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- La ciutadania coneix mitjançant la Carta què pot exigir i a què està obligada.
- Integra la veu del ciutadà i de la ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà i de la ciutadana, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- La Carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

#### **l'Àrea de Serveis a les Persones inclou:**

- Educació
- Sanitat
- Salubritat pública i Benestar Animal
- Cultura
- Benestar social i Salut a les persones
- Igualtat
- Gent Gran
- Joventut
- Esports
- Cooperació

## **MISSIÓ**

La missió de l'Àrea de Serveis a les Persones inclou tota l'atenció als i les ciutadanes en aspectes tan importants com l'educació, la sanitat o la cultura. Vetllant per mantenir polítiques i accions que ajudin i protegeixin col·lectius com la gent gran o la joventut i incidint en àrees que afecten sensiblement el dia a dia de la ciutadania com la igualtat, la sanitat, la salubritat pública o els esports. També s'encarrega de la defensa de valors i accions com la cooperació i de l'atenció a la ciutadania en l'àmbit dels serveis socials, el benestar i la salut de les persones.

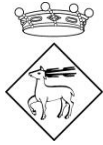
En definitiva, aquesta àrea ha de vetllar per l'accés de la ciutadania als serveis essencials de l'Ajuntament, des de la proximitat i la transparència.

## **Què ofereix?**

- **Educació**
  - Vetllar perquè l'oferta educativa s'adeqüi a les necessitats de la ciutadania.

- Atendre les demandes i inquietuds de la ciutadania que tinguin relació amb l'educació.
  - Informar dels serveis, recursos i projectes que hi ha a l'abast dels ciutadans i ciutadanes.
  - Impulsar i promou l'acció educativa municipal, no només del sector escolar sinó també de tota la ciutadania .
  - Promoure una educació de qualitat.
  - Informar de l'oferta educativa dels centres educatius de la ciutat.
  - Informar del procés de preinscripció i matriculació per a l'obtenció d'una plaça escolar.
  - Realitzar anàlisis i estudis estadístics sobre l'evolució de la matriculació escolar i l'oferta escolar.
  - Gestionar la utilització dels espais de les escoles públiques de primària més enllà del temps escolar per part d'entitats culturals, artístiques, lúdiques, esportives o de caire social.
  - Conservar, mantenir i vigilar els centres educatius d'Educació Infantil Primària.
  - Donar suport en activitats, accions, visites, etc.
  - Gestionar el Consell dels infants.
  - Gestionar les activitats educatives en entorns municipals (com per exemple la Jugateca al Parc de la Timba).
  - Gestionar els espais de promoció de l'educació.
  - Gestionar campanyes relacionades amb la promoció de valors en l'educació (Let's Clean, Setmana de la mobilitat...).
  - Donar suport a AMPAs, AFAS, etc.
  - Gestionar el programa APS per l'aprenentatge, el voluntariat i la implicació social i ciutadana.
- **Sanitat**
    - Seguir i atendre la carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària.
    - Vetllar pel dret a l'atenció sanitària i els serveis de salut.
    - Vetllar pels drets especials de protecció en casos de vulnerabilitat.
    - Vetllar per la seguretat alimentària i el dret a gaudir d'un entorn físic, social i comunitari que permeti una vida saludable i benestar.
    - Oferir assessorament i promoure xerrades sobre les qüestions relacionades amb l'àmbit.
    - Portar a terme activitats per fomentar la prevenció, la consciènciació i el coneixement en temes sanitaris, com per exemple la comunicació en dies internacionals sobre patologies, malalties, etc.
    - Assegurar el compliment de mesures excepcionals establertes per les autoritats sanitàries en el casos on s'especifica o aprecia una situació de perill per a la salut pública.
    - Donar suport a les entitats de salut.
    - Elaborar el Pla local de salut.
    - Gestionar Cervelló com a Municipi cardioprotegit, amb set desfibril·ladors dels quals se'n garanteixen el servei i el manteniment.
  - **Salubritat pública i Benestar Animal**
    - Garantir la seguretat, salubritat i innocuïtat.
    - Control i execució de les mesures correctores establertes.
    - Informació telefònica o presencial a les persones que ho sol·licitin.
    - Protecció dels animals de companyia.

- Control i gestió de colònies de gats, junt amb l'Associació protectora d'animals, per complir el protocol sobre control de les mateixes, i programa CER.
- Control i actuacions sobre plagues.
- Treballar amb diferents associacions protectores per garantir un municipi lliure de maltractament animal.
  
- **Cultura**
  - Gestionar els serveis culturals.
  - Fomentar i donar suport a l'associacionisme cultural.
  - Programar activitats de difusió cultural.
  - Investigar i difondre el patrimoni cultural del municipi.
  - Programar l'agenda cultural.
  - Cedir espais culturals a les entitats.
  - Atorgar subvencions i suport tècnic a les entitats, mitjançant convenis de col·laboració.
  - Donar suport logístic a les entitats per a l'organització d'activitats culturals.
  - Organitzar actes, exposicions i xerrades d'àmbit cultural.
  - Col·laborar i donar suport a les activitats que es porten a terme des de la biblioteca municipal.
  - Gestionar la política lingüística i relacions amb el Consorci de Normalització Lingüística.
  - Organitzar festes populars i diades significatives:
    - Cavalcada de Reis.
    - Carnaval.
    - Diada de Sant Jordi.
    - Viu el juliol
    - Cinema a la fresca
    - Explica'm un conte al bosc
    - Festa Major d'estiu.
    - Festa de Santa Maria
    - Activitats de Nadal.
    - Pare Noel
    - Rebuda cartes reis mags
  
- **Benestar social i salut a les persones**
  - Informar, orientar i assessorar individualment i familiar mitjançant el personal professionalitzat (treballadores socials i educadores socials) en entrevistes individuals a l'Ajuntament o a domicili, amb cita prèvia.
  - Detectar i prevenir situacions de risc social.
  - Intervenir amb diagnòstic i tractament social de persones i famílies.
  - Derivar persones als serveis d'atenció social especialitzada.
  - Tramitar per accedir a serveis i ajuts municipals i/o d'altres departaments de la Generalitat de Catalunya.
  - Treballar amb totes les xarxes d'atenció, com la sanitària, educativa, ocupacional, de manera transversal, per donar una resposta global als casos atesos.
  - Promoure espais de treball en xarxa i comunitaris que donin resposta a necessitats col·lectives.
  - Treballar amb les entitats del tercer sector en matèria social, per donar resposta conjunta a les necessitats de la ciutadania.



- Treballar i gestionar diferents serveis, prestacions i recursos, tant municipals com d'altres administracions supramunicipals.
- Gestionar els Serveis d'Atenció a Domicili (SAD).
- Oferir:
  - Servei de suport personal
  - Servei de suport domèstic
  - Servei de Teleassistència a domicili
  - Servei de transport adaptat
  
- Gestionar prestacions econòmiques socials i d'urgència. Donar suport econòmic a la cobertura de necessitats bàsiques, tant d'alimentació com de roba i subministraments, amb recursos econòmics propis i en col·laboració amb altres administracions, que tenen en marxa els següents programes:
  - Targeta Moneder, amb el suport de la Diputació de Barcelona. Per treballar la garantia en alimentació bàsica.
  - "Llum a casa", amb el suport de l'AMB
  - Targetes de roba, amb el suport de l'entitat Humana
  - Suport a famílies, amb el suport de Creu Roja, amb el qual s'articulen ajudes d'alimentació a famílies amb infants i al col·lectiu de la Gent Gran, en col·laboració amb les botigues Bon Àrea.
  
- Gestionar els Serveis d'intervenció de l'espai socioeducatiu no residencial i gratuït per a infants i adolescents, La Nau.
- Atendre en l'àmbit socioeducatiu tots els membres de la família.
- Prevenir i detectar les situacions de risc social i de ruptura amb la família i l'escola.
- Afavorir la socialització i la integració social dels infants, els adolescents i les seves famílies.
- Donar suport, estimular i potenciar l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat dels infants.
- Potenciar l'adquisició d'aprenentatges i competències dels infants i adolescents.
- Acompanyar i orientar les famílies en els processos socioeducatius que afecten els seus fills/es.
- Liderar i dinamitzar espais de treball comunitari i en xarxa com:
  - XIARC: Xarxa d'infància i adolescència en risc, el qual treballa sobre l'aplicació del Protocol de maltractament a la infància i l'adolescència.
  - Taula de la Gent Gran, actualment en procés d'elaboració de la Guia per la Protecció del Maltractament a les Persones Grans, amb el suport de la Diputació de Barcelona.
  - Taula d'entitats socials, on actualment es treballa el Projecte de Garantia Alimentària, amb el suport de la Diputació de Barcelona i entitats municipals com Caritas, Cervelló Solidari i Creu Roja.
  
- **Igualtat**
  - Informar, orientar i assessorar les dones sobre els seus drets en els àmbits social, jurídic i laboral.
  - Prestar atenció psicològica i jurídica a les dones que pateixen o hagin patit violència masclista.
  - Fomentar la prevenció, detecció, atenció i recuperació de les violències masclistes.
  - Realitzar accions orientades a fer visibles les desigualtats de gènere i el dret a la diversitat de gènere i/o sexual.
  - Realitzar accions per promoure la coeducació al municipi.
  - Fomentar l'apoderament personal i social de les dones.

- Suport tècnic i econòmic a les entitats que treballen per la igualtat de gènere al municipi.
  - Impulsar la transversalitat de gènere en el propi Ajuntament.
  - Gestió i organització del Punt Lila Municipal.
  - Coordinació amb les entitats supramunicipals en matèria d'igualtat.
  - Atenció i/o derivació a serveis especialitzats en situacions de discriminació per raó d'identitat, orientació i expressió de gènere.
  - Treball en xarxa amb els agents socials del territori i els serveis municipals en matèria de diversitat sexual i de gènere.
  - Campanyes específiques:
    - Dia internacional de les Dones
    - Dia internacional Contra la LGTBIfòbia
    - Dia internacional d'Acció per la Salut de les Dones
    - Dia internacional de l'Orgull LGBTI
    - Dia internacional per a l'Eliminació de la Violència Contra les Dones
- 
- **Gent Gran**
    - Garantir i protegir els drets de les persones grans.
    - Promoure un envelliment actiu i saludable basat en la prevenció.
    - Gestió de serveis, projectes i activitats adreçades a les persones grans.
    - Gestió del Casal de la Gent Gran de Cervelló.
    - Tallers i xerrades sobre diferents temes d'interès per al col·lectiu.
    - Celebració de dies internacionals (Dia de la Gent Gran, etc.).
  
  - **Joventut**
    - Garantir que els i les joves accedeixin amb igualtat a les oportunitats que es presentin, facilitant-los la presa de decisions i participació en la societat.
    - Promocionar activitats de lleure juvenil.
    - Informar sobre programes i ofertes d'ocupació i posar a l'abast dels i de les joves eines per poder accedir al mercat laboral i a la formació.
    - Donar suport a entitats juvenils i grups de joves actius/ves en la vida de la ciutat.
    - Donar veu als i les joves del municipi que cerquen millorar-lo.
    - Apropar la cultura a la joventut, mitjançant activitats adients per a aquesta etapa.
  
  - **Esports**
    - Donar suport a les iniciatives ciutadanes encaminades a la promoció i pràctica de l'esport.
    - Promoure i organitzar programes d'activitat física.
    - Fomentar accions i campanyes de transmissió dels valors sobre les quals se sostenen les polítiques esportives municipals.
    - Facilitar instal·lacions esportives perquè les entitats, esportistes, col·lectius i ciutadans de Cervelló puguin realitzar les seves activitats.
    - Programa d'excel·lència esportiva per ajudar en el seu rendiment als i les esportistes destacades de Cervelló.
    - Difusió a través dels mitjans de comunicació local de l'agenda esportiva.
    - Difusió a través dels mitjans de comunicació local de les fites esportives dels grups i esportistes de Cervelló.
    - Organitzar programes d'activitats físiques per a col·lectius específics.
    - Organitzar i gestionar actes específics com:
      - Cursa Solidària

- Cursa Pota Roja
- Cursa Nadal

- Promoure l'espai natural per a la pràctica i el gaudi de l'esport.
- Revisar i adequar les instal·lacions esportives per a una pràctica esportiva segura i de qualitat.
- Col·laborar amb el finançament de les entitats esportives municipals mitjançant subvencions.
- Promoció i supervisió de la gestió del complex esportiu Ceraqua i tots els seus serveis (gimnàs, piscines, casals d'estiu...)

- **Cooperació**

- Promocionar la Cooperació internacional al desenvolupament.
- Donar suport a projectes i programes de cooperació directa municipal.
- Promoure campanyes d'emergència humanitària.
- Donar suport a entitats i a les ONG.
- Treballar en la sensibilització, la solidaritat i la Cultura i l'Educació per la Pau (EpD) a Cervelló.
- Gestionar activitats en el Dia Internacional dels Drets Humans

## Identificació i organigrama

### Responsable polític

Montserrat Canas: Àrea de Serveis a les Persones, Cultura i Educació

Joan Noguera: Àrea de Serveis a les Persones, Sanitat, Salubritat pública i Benestar animal.

Silvia Muñoz: Benestar Social i Salut a les Persones; Igualtat; i Gent Gran

Ferran Soriano: Joventut; Esports; Cooperació

### Equip tècnic

Coordinadora tècnica dels departaments de Cultura, Gent Gran, Sanitat i Salubritat Pública i Cooperació

Tècnic mig en gestió dels departaments d'Educació, Esports i Joventut.

Tècnica d'Igualtat

Treballadora social del departament de Benestar Social i Salut a les Persones.



## Com contactar?

### Horari presencial

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h

### Telèfon

93 660 00 70

### Web

[www.cervello.cat](http://www.cervello.cat)

### Adreça electrònica

- Educació: [crvl.educacio@cervello.cat](mailto:crvl.educacio@cervello.cat)
- Cultura: [crvl.cultura@cervello.cat](mailto:crvl.cultura@cervello.cat)
- Benestar social i salut a les persones: [crvl.ssocials@cervello.cat](mailto:crvl.ssocials@cervello.cat)
- Igualtat: [crvl.igualtat@cervello.cat](mailto:crvl.igualtat@cervello.cat)
- Gent Gran: [crvl.casalgentgran@cervello.cat](mailto:crvl.casalgentgran@cervello.cat)
- Esports: [crvl.esports@cervello.cat](mailto:crvl.esports@cervello.cat)
- Cooperació: [crvl.cooperacio@cervello.cat](mailto:crvl.cooperacio@cervello.cat)

## Compromisos de qualitat

Avaluar amb criteris objectius l'acompliment dels serveis i funcions, i el tant per cent de satisfacció dels i les usuàries.

En cas d'incompliment es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició; i s'oferiran alternatives si és possible.

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

Vetllar per la veracitat i objectivitat de la informació difosa.

Implementació de nous canals informatius i ús adequat dels quals se'n disposi per garantir la transparència i l'accés a la informació.

Promoure la participació ciutadana per millorar els serveis.

### **Canals de Participació**

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

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials

### **Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments**

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

- Correu electrònic del departament
- Formularis web
- Xarxes i canals de comunicació.

- Reglament Orgànic Municipal
- Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, Capítulo IV Información y Participación ciudadana.
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril pel qual s'aprova el Text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya, Títol XIV de la informació i la participació ciutadanes.

## Drets i responsabilitats de la ciutadania

### Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics i continguts actualitzats.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració municipal.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.
- Dret a la llibertat d'expressió a les xarxes socials i als canals de participació.
- Dret de ser atès/a en un llenguatge respectuós i que no atempti contra els drets bàsics de les persones.

### Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions, a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a fer-ho a través de mitjans electrònics.
- Deure d'utilitzar un llenguatge respectuós i que no atempti contra els drets bàsics de les persones.
- Deure de citar la font d'origen sempre que es facin servir continguts i imatges de propietat municipal.

## CARTA DE SERVEIS

Carta de Serveis de  
L'àrea de Desenvolupament Econòmic

La Carta de l'**Àrea de Desenvolupament Econòmic** està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda facilitar que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i realitza l'**Àrea de Desenvolupament Econòmic**, alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans i ciutadanes que en són usuaris o usuàries:

- Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- La ciutadania coneix mitjançant la Carta què pot exigir i a què està obligada.
- Integra la veu del ciutadà i de la ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà i de la ciutadana, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- La Carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

#### L'**Àrea de Desenvolupament Econòmic** Persones inclou:

- Promoció econòmica i Ocupació
- Comerç, Consum i Indústria
- Turisme

## MISSIÓ

La missió de l'**Àrea de Desenvolupament Econòmic** és desenvolupar serveis, programes i projectes per millorar la qualitat de l'ocupació, la competitivitat de les empreses i fomentar un territori basat en la indústria, l'economia social i el desenvolupament sostenible.

El seu públic objectiu són les persones, principalment les desocupades i emprenedores, i les empreses. Entre els objectius principals destaquen:

- Fomentar la inserció laboral i la formació professional de les persones desocupades.
- Fomentar la cultura emprenedora i impulsar i facilitar l'emprenedoria i la innovació social.
- Facilitar i millorar la competitivitat de les empreses i dels polígons industrials.
- Fomentar la cooperació i el treball en xarxa entre els principals agents que treballen en favor del desenvolupament local, especialment amb els ajuntaments i agents socials i econòmics.

## Què ofereix?

### SERVEIS I FUNCIONS

#### 1. Promoció Econòmica i Ocupació

- Donar suport a la consolidació empresarial, organitzant seminaris i tallers per dotar els empresaris i treballadors de coneixements per fomentar la competitivitat de les empreses i la innovació en el teixit empresarial de la ciutat. Atenció i acompanyament individualitzats.
- Donar suport a la integració empresarial i comercial. Connexió de les empreses recent creades amb les associacions empresarials. Jornades dirigides a empreses. Taules de coordinació a nivell empresarial de les diferents associacions del sector.
- Donar suport a la creació d'empreses i afavorir l'emprenedoria. En col·laboració amb l'Ajuntament de Molins de Rei i el Consell Comarcal del Baix Llobregat orientem els emprenedors per definir i llançar el seu projecte empresarial. Gestió del programa Reempresa, consistent en posar en contacte emprenedors i cedents d'empreses, i acompanyament en el procés de traspàs de la empresa entre ells.
- Informar i donar suport en la tramitació de subvencions i ajudes.
- Realitzar accions i actuacions d'intermediació entre treballadors/es que necessiten feina i empreses a qui els calen treballadors.
- Formar tant per a les persones que cerquen feina, com els treballadors i treballadores, empreses i persones emprenedores.
- Sol·licitar subvencions destinades a afavorir l'ocupació de la ciutadania .
- Gestionar les inscripcions al Servei Local d'Ocupació i a la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC).
- Donar d'alta a la borsa de treball de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC) incorporant les dades i facilitar eines per fer el currículum.
- Gestionar amb les empreses que ofereixen llocs de treball els currículums de les persones que més s'ajusten als perfils sol·licitats i que puguin participar així en els processos de selecció de les empreses.
- Assessorar per a la inserció i orientació laboral.
- Oferir informació general sobre ocupació, ofertes de treball i programes de formació adequats a cada perfil professional.
- Oferir formació qualificadora per a col·lectius en situació de recerca de feina.
- Oferir tallers dinàmics d'apoderament personal per trobar feina. Organitzar tallers específics per ensenyar a utilitzar els recursos de qualitat per buscar feina, així com portals especialitzats.
- Promoure projectes i programes particulars per l'ocupació per joves, majors de 45 anys i altres col·lectius vulnerables.
- Oferir projectes i programes específics per fomentar l'ocupació.

## 2. Comerç, Consum i Indústria

- Gestionar els mercats, fires etc.
- Portar a terme actuacions per dinamitzar el comerç.
- Generar espais de trobada i networking entre els comerços i empreses de Cervelló.
- Informar i donar suport en la tramitació de subvencions i ajudes.
- Gestionar amb entitats supramunicipals per fomentar el comerç i l'empresa a Cervelló.
- Campanyes de promoció.
- Gestionar l'OMIC: El servei de consum ubicat a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor) és un servei d'assessorament a la ciutadania en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries. Es vetlla per informar i comunicar als consumidors i usuaris per tal que puguin exercir els seus drets i deures.
- Informar, ajudar i donar assessorament especialitzat i personalitzat sobre qualsevol tema relacionat amb el consum: servei d'atenció personal a les consultes, en dia i hora concertada.
- Defensar i protegir el consumidor.
- Gestionar la recepció i tramitació de denúncies, queixes i reclamacions.
- Promoure campanyes d'inspeccions informatives i de control de mercat en els comerços de la ciutat per millorar el coneixement de la normativa i augmentar el grau d'acompliment de la legislació vigent.
- Portar a terme la mediació en consum: resolució de controvèrsies en matèria de consum a través de la mediació d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori de forma extrajudicial.

## 3. Turisme

- Donar informació, orientació i assessorament sobre allotjament, comerç, transport, serveis, espectacles i altres activitats relacionades amb la cultura i el lleure a Cervelló.
- Donar informació sobre la prestació de serveis turístics i la seva regulació legislativa.
- Donar informació d'adreces i preus dels establiments turístics i d'altres activitats, serveis o punts d'interès.
- Gestionar plànols, opuscles i d'altre materials informatius relatius a l'oferta turística, cultural i de lleure.
- Donar informació i assessorament sobre els drets de la persona usuària de serveis turístics i sobre el Telèfon del Consumidor i la Junta Arbitral de Consum.
- Portar a terme publicacions turístiques sobre el poble.
- Portar a terme el foment de les rutes sostenibles i de cura per l'entorn.
- Portar a terme el foment de campanyes per donar a conèixer el patrimoni històric de Cervelló.
- Portar a terme el foment de campanyes per donar a conèixer l'entorn natural de Cervelló.

### Responsable polític

Montse Canas, Regidora de Desenvolupament Econòmic

Ferran Soriano, Regidor de Turisme

### Equip tècnic

Tècnic de Desenvolupament Econòmic i Turisme.

## Com contactar?

### Horari presencial

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h

### Telèfon

93 660 00 70

### Web

[www.cervello.cat](http://www.cervello.cat)

### Adreça electrònica

- Promoció econòmica i ocupació: [crvl.promoeco@cervello.cat](mailto:crvl.promoeco@cervello.cat) / [crvl.ocupacio@cervello.cat](mailto:crvl.ocupacio@cervello.cat)
- Comerç, consum i indústria: [crvl.omic@cervello.cat](mailto:crvl.omic@cervello.cat)
- Turisme: [crvl.turisme@cervello.cat](mailto:crvl.turisme@cervello.cat)

## Compromisos de qualitat

Avaluar amb criteris objectius l'acompliment dels serveis i funcions, i el tant per cent de satisfacció dels i les usuàries.

En cas d'incompliment es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició; i s'oferiran alternatives si és possible.

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

Vetllar per la veracitat i objectivitat de la informació difosa.

Implementació de nous canals informatius i ús adequat dels que es tinguin per garantir la transparència i l'accés a la informació.

Promoure la participació ciutadana per millorar els serveis.



## Canals de Participació

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

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

## Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraiments

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

- Correu electrònic de l'Ajuntament
- Formularis web
- Xarxes i canals de comunicació.

## Normativa

- Reglament Orgànic Municipal
- Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, Capítulo IV Información y Participación ciudadana.
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril pel qual s'aprova el Text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya, Títol XIV de la informació i la participació ciutadanes.

## Drets i responsabilitats de la ciutadania

### Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics i continguts actualitzats.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració municipal.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.
- Dret a la llibertat d'expressió a les xarxes socials i als canals de participació.
- Dret de ser atès/a en un llenguatge respectuós i que no atempti contra els drets bàsics de les persones.

### Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions, a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a fer-ho a través de mitjans electrònics.
- Deure d'utilitzar un llenguatge respectuós i que no atempti contra els drets bàsics de les persones.
- Deure de citar la font d'origen sempre que es facin servir continguts i imatges de propietat municipal.

### RECURSOS:

Contra la present resolució, que és definitiva en via administrativa, podeu interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala contenciosa-Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en el termini de dos mesos, a comptar des del dia següent al de la present publicació, de conformitat amb l'article 10 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

No obstant, podeu interposar qualsevol altre recurs instar qualsevol procediment que considereu procedent

Cervelló, 7 de novembre de 2022

L'alcalde  
José Ignacio Aparicio Ciria

El secretari general acctal.  
Fernando Rivas Martínez