

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

En data 16 de febrer de 2023, el Ple de la Corporació ha aprovat l'acord que es reproduïx a continuació:

Antecedents

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

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

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

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

- Administració electrònica
- Arxiu municipal
- Contractació, patrimoni i inversions
- Enllumenat públic
- Estadística, gestió de població i processos electorals
- Mobilitat
- Protecció de dades
- Residus i neteja
- Recursos humans
- Secretaria general
- Serveis funeraris
- Tecnologies i sistemes informàtics
- Transparència

En data 21 de juliol de 2022, el Ple va aprovar un segon paquet compresiu de la Carta de Serveis dels àmbits de:

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

- Participació ciutadana
- Tresoreria
- Turisme i projecció de ciutats
- Universitats

Segons informe de la cap de Secció de Secretaria General i Serveis Jurídics, de data 3 de febrer de 2023, el Servei de Drets Socials ha conclòs la redacció d'un nou paquet de Cartes de Serveis, que cal sotmetre a aprovació del Ple, relatives als següents àmbits:

- Acció comunitària inclusiva
- Barris
- Ciutadania
- Cooperació i justícia global
- Feminismes
- Habitatge
- Joventut
- LGTBI
- Persones grans
- Promoció de la salut
- Protecció de la salut
- Serveis Socials

Fonamentació jurídica

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

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

1. Les cartes de serveis i les seves posteriors actualitzacions seran aprovades mitjançant resolució del Sotssecretari del departament al qual pertanyi l'òrgan o estigui vinculat o adscrit l'organisme proponent, previ informe favorable de la Secretaria General per a l'Administració Pública, i del Ministeri d'Economia i Hisenda per als supòsits previstos en l'últim incís de l'article 9.3.

2. La resolució a què es refereix l'apartat anterior es publicarà al «Butlletí Oficial de l'Estat», la qual cosa donarà compte de l'aprovació de la carta i de la seva disponibilitat per al públic.

3. Cada òrgan o organisme durà a terme les accions divulgatives de la seva carta que estimi més eficaces, garantint sempre que puguin ser conegudes pels usuaris en totes les seves dependències amb atenció al públic, en el servei d'atenció i informació al ciutadà del corresponent ministeri i a través d'Internet.

4. Les cartes de serveis hauran d'estar disponibles, així mateix, en els serveis d'informació i atenció al ciutadà del Ministeri d'Administracions Públiques i de les Delegacions, Subdelegacions del Govern i Direccions Insulars, així com en l'adreça d'Internet www.administracion.es.

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

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

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

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

“Article 59

L’administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat i ha d’incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.”

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

“Article 23

Dret a uns serveis públics de qualitat

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

4. Les unitats orgàniques de l’Administració de la Generalitat amb un rang mínim de direcció general han de disposar d’una carta de serveis per cadascun dels serveis finalistes que presten. Les cartes poden ésser individualitzades per cada servei o bé agrupades, s’han d’avaluar cada dos anys i s’han d’actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.”

- Llei 5/2020 de mesures fiscals i administratives, que modifica l’article 59 i afegeix la disposició adicional 10ª a la Llei de transparència.

En base a l’esmentat, fent ús de les competències que em confereix la legislació vigent proposo al Ple corporatiu l’adopció del següent

ACORD:

1. APROVAR les Cartes de Serveis dels àmbits que s’especifiquen a continuació, de conformitat amb el document que s’adjunta com a Annex 1 en aquest dictamen:

- Acció comunitària inclusiva
- Barris
- Ciutadania
- Cooperació i justícia global
- Feminismes
- Habitatge
- Joventut
- LGTBI
- Persones grans
- Promoció de la salut
- Protecció de la salut
- Serveis Socials

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

1. Identificació

Nom del servei ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA

El servei d'Acció Comunitària Inclusiva Manresa és responsable d'impulsar actuacions preventives que lluitin contra l'exclusió social des d'una mirada comunitària i centrant la seva acció en problemàtiques socials que generen exclusió. L'objectiu d'aquest servei és aconseguir millorar la qualitat de vida de les persones en el si de la comunitat i potenciar els vincles i les relacions humanes que s'activen en els processos comunitaris. Aquest objectiu genèric s'ha d'articular mitjançant la implementació d'actuacions comunitàries al territori que poden ser de naturalesa i intensitat diferents.

Adreça Carrer Amigant, 5
Telèfon 938782382
Web <http://www.manresa.cat/web/menu/4759-barris>
Adreces Electròniques barris@ajmanresa.cat
Horari de dilluns a divendres de 9 a 14 h, tardes segons necessitat

Unitat Organitzativa Servei de drets socials
Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials
Identificació dels responsables de gestió - [REDACTED]

Regidoria Regidoria de Barris, Acció Comunitària
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Barris, Acció Comunitària
Identificació dels responsables polítics - [REDACTED]

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

El servei d'Acció Comunitària Inclusiva té la missió d'activar actuacions que tinguin la voluntat d'intervenir territorialment per tal de transformar la realitat, combatent els factors que generen exclusió des d'una mirada preventiva i comunitària. Per tal d'assolir aquesta missió s'ha de promoure la racioanlització i l'optimització de recursos, ordenar les diferents actuacions i els diferents processos comunitaris que s'estan desenvolupant en la ciutat, i potenciar la metodologia de l'acció comunitària per lluitar contra l'exclusió social. En conseqüència, empoderar a les persones i les comunitats i fomentar l'autonomia perquè siguin responsables de la seva transformació, prevenir i actuar en les diferents situacions de risc per contenir o revertir diferents factors que generen exclusió i aïllament social i generar i enfortir les relacions socials i els vincles entre persones i col·lectius de barris per millorar la qualitat de vida.

3. Serveis

ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA

Aquesta línia va dirigida a mantenir i promoure acords de col·laboració amb les entitats arrelades al territori perquè liderin els projectes d'acció comunitària Inclusiva a Manresa, a establir i mantenir l'estructura organitzativa dels Plans de Desenvolupament Comunitari Inclusius, implementats a Manresa, a potenciar les xarxes comunitàries que hi ha i impulsar-ne de noves i a impulsar el teixit associatiu com a motor de l'acció comunitària inclusiva, a promoure la participació de la població no organitzada, a donar suport tècnic en acció comunitària i inclusió social a professionals i agents socials del territori, a conèixer la realitat de l'exclusió social del territori, i a millorar l'eficàcia i l'eficiència de les intervencions comunitàries que conviuen al territori optimitzant els recursos.

Barris i Comunitats, motors de transformació social. El barri Pare Ignasi Puig " El Xup"

Consisteix en la implementació d'un programa que redueixi les desigualtats socioeconòmiques, promogui la convivència inclusiva i un entorn urbà cohesionat i saludable a través de diferents projectes de transformació integral al barri de Pare Ignasi Puig " El Xup", basat en l'enfortiment comunitari, l'apoderament del veïnat i el reforç de les aliances socials. Els projectes que formin part d'aquest programa integral han de permetre, l'apoderament comunitari, la millora objectiva de les condicions de la vida de la població i la igualtat d'oportunitats

Com sol·licitar el servei

Depenen de cada projecte atenent a l'àmbit hi haurà diferents formes de poder accedir

Destinatari/ies

població del barri de Pare Ignasi Puig " El Xup"

El Pla de desenvolupament Comunitari del barri de La Balconada

El PDC del barri de la Balconada actua com a estratègia d'intervenció social que pretén donar resposta a les persones que viuen al barri, posant especial èmfasi a les persones en risc d'exclusió social, però també amb altres col·lectius amb altres necessitats: infància, joves, gent gran, ciutadania en general.

El PDC treballa en xarxa amb entitats i serveis del barri per arribar a nous perfils i optimitzar recursos, i participa de projectes i iniciatives transversals per tal de potenciar cadascun dels projectes i programes. Alguns del objectius del PDC de La Balconada són: Crear estratègies i mecanismes per tal de detectar les necessitats que té el barri, i dissenyar i prioritzar projectes d'intervenció comunitària participatius. Dinamització associativa i promoció del treball en xarxa per a impulsar activitats i coordinar projectes al barri entre entitats, serveis i persones del barri. Apoderament de persones en situacions de risc d'exclusió social. Donar suport i acompanyament a membres d'entitats per la seva promoció i apoderament, especialment les entitats que promouen la dinamització social i comunitària. Mediació entre entitats, i en el si d'entitats del barri. Dinamització d'activitats d'interès pel barri. Esdevenir un centre de recursos a nivell associatiu. Facilitar els diagnòstics conjunts del barri i de propostes d'accions comunitàries.

Com sol·licitar el servei

Participant de la Taula d'Entitats i Serveis del PDC de La Balconada. Comissions per col·lectius o àmbits d'intervenció de PDC
pdcbalconada@larada.net

Destinatari/ies

persones, entitats, serveis, agents socials i territorials, administracions del barri de La Balconada

El Pla de Desenvolupament Comunitari del barri d'Escodines

El PDC de Les Escodines actua com a estratègia d'intervenció social que pretén donar resposta a les persones que viuen al barri, posant especial èmfasi a les persones en risc d'exclusió social, però també amb altres col·lectius amb altres necessitats: infància, joves, gent gran, ciutadania en general.

El PDC treballa en xarxa amb entitats i serveis del barri per arribar a nous perfils i optimitzar recursos, i participa de projectes i iniciatives transversals per tal de potenciar cadascun dels projectes i programes. Alguns dels objectius generals del PDC de Les Escodines són:

Esdevenir un barri per tothom amb especial atenció a la infància.

Esdevenir un barri educador: Impulsar un programa d'activitats i propostes culturals i educatives per a la formació, l'aprenentatge, per lluitar contra l'exclusió social del perfils socials més desafavorits del barri.

Esdevenir un barri participatiu: Garantir la presència activa del conjunt dels veïns i veïnes del barri de Les Escodines per medi de propostes i projectes que fomentin la participació, la responsabilitat compartida i el treball comú. L'exclusió social implica pèrdua en les capacitats de desenvolupament personal, amb la participació activa s'habilita i capacita a les persones. Esdevenir un barri per convida: Impulsar, donar suport i organitzar actes i esdeveniments per propiciar espais d'interrelació i convivència veïnal.

Com sol·licitar el servei

Taula d'Entitats i Serveis del PDC de Les Escodines. Comissions per col·lectius i àmbits
PDC Escodines : placomunitari@escodines.org

Destinatari/es

persones, entitats, serveis, agents socials i territorials, administracions del barri de Les Escodines

El Pla de Desenvolupament Comunitari del barri Pare Ignasi Puig " El Xup"

El PDC del barri del Xup actua com a estratègia d'intervenció social que pretén donar resposta a les persones que viuen al barri, posant especial èmfasi a les persones en risc d'exclusió social, però també amb altres col·lectius amb altres necessitats: infància, joves, gent gran, ciutadania en general.

El PDC treballa en xarxa amb entitats i serveis del barri per arribar a nous perfils i optimitzar recursos, i participa de projectes i iniciatives transversals per tal de potenciar cadascun dels projectes i programes. Alguns dels objectius del PDC del barri del Xup són: Crear estratègies i mecanismes per tal de detectar les necessitats que té el barri, i dissenyar i prioritzar projectes d'intervenció comunitària participatiu, dinamitzar la xarxa associativa i promoció del treball en xarxa per a impulsar activitats i coordinar projectes al barri entre entitats, serveis i persones del barri, apoderar a les persones que volen tirar endavant activitats de benefici col·lectiu o comunitari al barri, acompanyar l'impuls de projectes i activitats de benefici col·lectiu o comunitari al barri, donar suport i acompanyament a entitats i col·lectius per la seva promoció i apoderament, especialment les que promouen la dinamització comunitària, dinamitzar les activitats d'interès pel barri, esdevenir un referent al barri on qui vulgui fer coses pel barri hi trobi suport per poder-les impulsar de manera participatiu i apoderar les persones social i laboralment en situació de risc d'exclusió social.

Com sol·licitar el servei

Participant de la Taula d'entitats i serveis del PDC del barri del Xup. Comissions per col·lectius
PDC Xup: pdcxup@hotmail.es

Destinatari/es

persones, entitats, serveis, agents socials i territorials, administracions del barri del Xup.

Pla de Desenvolupament Comunitari de la FAVM

El Pla de Desenvolupament Comunitari de la FAVM, és un procés públic d'acció comunitària, on l'estratègia que s'utilitza com a eina de treball és la participació de diferents actors d'un territori concret i l'objectiu principal és la millora i transformació dels tretze barris que integren aquest Pla. El Pla de Desenvolupament Comunitari de la FAVM és una acció planificada per intervenir en el territori d'aquest tretze barris manresans, i està integrat per diferents projectes. Millorar la convivència veïnal, amb accions dirigides promoure el civisme, impulsar accions preventives i d'inclusió social des d'una òptica comunitària i territorial, que prioritzin la debilitació dels factors estructurals que generen processos d'exclusió social, adaptades a la realitat de cada un dels tretze barris que en formen part, lluitar contra les causes d'exclusió, en relació als infants que no tenen les necessitats bàsiques cobertes, implementar i desenvolupar accions que ajudin a evitar l'aïllament social de les persones promovent el treball en xarxa dels diferents agents territorials, des de la proximitat i la responsabilitat compartida, impulsar processos de participació comunitària, crear nous espais de relació com a eina d'inclusió ja que facilita la construcció i la regeneració de la ciutadania, vetllar per la inclusió de les persones que per problemes de salut, o per edat avançada estiguin en risc d'exclusió social, promoure la formació de les persones al llarg de tota la seva vida laboral, com a eina per garantir la seva inclusió activa en el mercat laboral, fomentar la cultura, la convivència i les relacions amb els nous veïns, tenint present el sentiment de les diverses cultures, fomentar la sensibilització sobre la importància de tenir cura del medi ambient i millorar la qualitat de vida de la ciutadania, promovent el desenvolupament personal i col·lectiu.

Com sol·licitar el servei

En els diferents espais de coordinació / taula / comissions per àmbits o col·lectius de cada un dels 13 barris on es desplega el PDC de la FAVM
PDC FAVM: coordinacio@favm.org

Destinatari/es

persones, entitats, serveis, agents socials i territorials, administracions dels barris de: Poble Nou, Carretera Santpedor, Vic-Remei, Comtals, Valldaura, Barri Antic, St Pau, Cal Gravat, Mion-Puigberenguer, Cots-Guix Pujada Roja, Passeig i Rodalies, Sagrada Família i Plaça Catalunya.

Pla integral poble gitano

L'activitat promou la implementació d'un Pla Integral pel Poble Gitano i té els següents objectius: Incrementar l'escolarització de l'alumnat gitano a l'educació infantil, augment de l'èxit escolar de l'alumnat gitano, increment de l'educació del poble gitano a l'edat adulta, millorar l'accés al mercat laboral, promoure l'accés a l'habitatge digne, millorar la salut de la població gitana, millorar la imatge social del poble gitano a Manresa, difondre els valors i les contribucions que la cultura gitana ha aportat al conjunt de la societat catalana, garantir la participació social del poble gitano especialment de les dones gitanes i gent jove.

Com sol·licitar el servei

barris@ajmanresa.cat

Destinatari/es

la ciutadania en general i de manera específica la població gitana

MANRESA CIUTAT EDUCADORA

Les actuacions d'aquesta línia va dirigides a garantir que la Manresa sigui un espai educador per excel·lència, on els ciutadans i ciutadanes puguin trobar els serveis i equipaments que facilitin l'aprenentatge i formació al llarg de tota la vida. Un dels col·lectius més vulnerables és la infància, la manca d'escolarització en edat obligatòria l'absentisme i l'abandó escolar, són factors que porten a minvar els drets i oportunitats dels Infants. Les actuacions d'aquesta línia pretenen mantenir espais als diferents barris de Manresa on es propicien, la dinamització de les relacions socials de cooperació entre membres d'un determinat espai de convivència, es garanteixi el dret a cultura de tots els membres d'un territori. Les activitats estaran dirigides sobretot als infants en risc d'exclusió social per tal de garantir una educació adequada i suficient que permeti lluitar de forma eficient contra situacions de vulnerabilitat d'aquests col·lectiu, incidint en la destrucció de les causes que porten al fracàs escolar i l'abandonament dels estudis obligatoris.

Xarxa de Biblioteques veïnals de Manresa

Oferir un servei de xarxa de biblioteques veïnals a 10 barris de Manresa. Aquest servei haurà de garantir; el préstec de llibres i el desenvolupament de l'hàbit lector per mitjà de la programació d'activitats concretes per a tota la població dels diferents barris de Manresa a fi de garantir el dret d'igualtat en l'accés a la cultura, lluitar contra l'abandonament escolar oferint un servei de suport en les tasques escolars a infants en risc d'exclusió social, establir uns espais a on aquests col·lectius es troben bé, segurs, i poden gaudir d'un ambient integrador i normalitzat, compartint una dinàmica de grup amable. Combatre la fractura digital, accés TIC, suport a l'hora de fer les tasques escolars, Promoure l'hàbit de la lectura dels infants a través de l'educació en el lleure, les capacitats individuals i de grup, acompanyar als infants en el bon ús de les xarxes socials i de la navegació per Internet per cercar informació útil, incrementar l'autonomia dels nens/es en relació a la constància en la realització de les tasques escolars, millorar progressivament el rendiment escolar de cada participant, desenvolupant hàbits i tècniques d'estudi que han potenciat l'autonomia personal.

Com sol·licitar el servei

Inscripció a les diferents biblioteques:

_Barri de La Balconada : Passatge Sant Jordi s/n de les 17 h a les 19 h, bibliotecalabalconada@gmail.com

_Barri de Cal Gravat: Plaça de Cal Gravat, 2 de les 17 h a les 19 h, tlf 938770125, bibliotecalgravat@gmail.com

_Barri de la Carretera de Santpedor: carretera Santpedor, 188-192 baixos de les 17h a 19 h, tlf 93 8770221 bibliotecsantpedor@gmail.com

_Barri Cots-Guix Pujada Roja: Carrer Sant Joan, 34 baixos de les 17,15 h a les 19,15 h, tlf 938735692, bibliotecacots@gmail.com

_Barri de la Plaça Catalunya: Centre Cívic Selves i Carner de les 17 h a les 19h, tlf 938772488, bibliotecapatalunya@gmail.com

_Barri de la Sagrada Família: Carrer Penedès s/n de les 17 h a les 19 h, tlf 938744544, bibliosafamanresa@gmail.com

_Barri de Valldaura: Carrer Ausiàs March, 10 de les 17 h a les 19h, tlf 938729567, bibliotecavalldaura@gmail.com

_Barri del Xup: Escola Muntanya del Drac de les 17 a les 19 h, biblioxup@gmail.com

_Barri de la Font dels Capellans de 17 a 19 octogonal 13 Font dels Capellans, tlf 938744306, avvlafont@hotmail.com

_Barri de Les Escodines St. Bartomeu, 50 de 17 a 20.00, tlf 938751540, escodines@escodines.cat

Destinatari/es

La ciutadania en general, especialment infants.

4. Compromisos de Qualitat

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

ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA	Establir un servei de mediació comunitària i lleure actiu, amb la contractació de professional o entitat vinculada i amb coneixements del Poble Gitano i de la intervenció social	Nombre de reunions anuals entre mediador/a i equip municipal Nombre de reunions amb centres educatius Nombre de reunions mediador/a i poble gitano	4
ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA	Implementar al barri de Pare Ignasi Puig " El Xup" un programa que intervingui com a mínim en un dels àmbits següents: dret als espais socials, dret a una existència autònoma, dret a la igualtat d'oportunitats Contractar als recursos professionals necessaris de l'àmbit de la intervenció social i o gestió de polítiques socials en la dimensió de planificació i programació, a fi que portin el desplegament executiu del programa.	_ Execució d'un mínim de dos dels projectes que formen part del programa al Barri del Xup, d'acord a les directrius que s'especifiquen en el marc de la convocatòria 2021 del Catàleg 2021 del Pla de concertació Xarxa de Govern Locals 2020-2023	2
ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA	Mantenir el Pla de Desenvolupament Comunitari del Barri de La Balconada, aportant els recursos humans i materials necessaris per executar-lo i desenvolupar les actuacions que l'integren , en compliment als acords signats entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Manresa a la fitxa 52, plans, programes i projectes d'acció comunitària del Contracte Programa 2022-2025 . Destinar recursos econòmics a l'objectiu de contractar els serveis d'un adjudicatari que desenvolupi el PDC al barri	Mínim tres projectes de diferents àmbits dins del Pla Mínim tres reunions anuals amb equip tècnic municipal Mínim dos reunions anuals de la Taula d'Entitats i Serveis del Pla	3
ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA	Mantenir el Pla de Desenvolupament Comunitari del barri de Les Escodines, aportant els recursos humans i materials necessaris per executar-lo i desenvolupar les actuacions que l'integren , en compliment als acords signats entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Manresa a la fitxa 52, plans, programes i projectes d'acció comunitària del Contracte Programa 2022-2025 Consignar en el pressupostos municipals anuals l'import econòmic suficient per poder desenvolupar el Pla anual, a través de subvenció nominativa a favor de l'AVV de Les Escodines.	Mínim vuit projectes de diferents àmbits dins del Pla Mínim tres reunions anuals amb equip tècnic municipal Mínim dos reunions anuals de la Taula d'Entitats i Serveis del Pla	8

ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA	Mantenir el Pla de Desenvolupament Comunitari del Barri del Xup, aportant els recursos humans i materials necessaris per executar-lo i desenvolupar les actuacions que l'integren, en compliment als acords signats entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Manresa a la fitxa 52, plans, programes i projectes d'acció comunitària del Contracte Programa 2022-2025 Destinar recursos econòmics a l'objectiu de contractar els serveis d'un adjudicatari que desenvolupi el PDC al barri	Mínim tres projectes de diferents àmbits dins del Pla Mínim tres reunions anuals amb equip tècnic municipal Mínim dos reunions anuals de la Taula d'Entitats i Serveis del Pla	3
ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA	Mantenir el Pla de Desenvolupament Comunitari de la FAVM, aportant els recursos humans i materials necessaris per executar-lo i desenvolupar les actuacions que l'integren, en compliment als acords signats entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Manresa a la fitxa 52, plans, programes i projectes d'acció comunitària del Contracte Programa 2022-2025 Consignar en el pressupostos municipals anuals l'import econòmic suficient per poder desenvolupar el Pla anual, a través de subvenció nominativa a favor de la FAVM	Mínim vuits projectes de diferents àmbits dins del Pla Mínim tres reunions anuals amb equip tècnic municipal Mínim dos reunions anuals de la Taula d'Entitats i Serveis i/o comissions de cada un dels 13 barris	8

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- El tràmit de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. <https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggeriments>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

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

8. Normativa

Reglament Orgànic Municipal
Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

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

Responsabilitats

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

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

Aprovació

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

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

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si

els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

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

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

Retiment de comptes

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

1. Identificació

Nom del servei BARRIS

Servei de referència a les entitats veïnals a l'hora de fer qualsevol demanda, suggeriment, queixa, informació o preocupació. És el servei encarregat de dirigir les peticions de les entitats veïnals als serveis municipals competents segons l'àmbit d'actuació corresponent, actuant de pont entre les Associacions de Veïns i Veïnes de Manresa i els diferents serveis municipals, a fi d'agilitzar la resposta millorant, per tant, l'eficàcia de la mateixa.

Adreça Carrer Amigant, 5

Telèfon 938782382

Web <http://www.manresa.cat/web/menu/4759-barris>

Adreces Electròniques barris@ajmanresa.cat

Horari De dilluns a divendres de 9 a 14h i tardes horari pactat amb les entitats veïnals

Unitat Organitzativa Servei de drets socials

Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials

Identificació dels responsables de gestió - [REDACTED]

Regidoria Regidoria de Barris, Acció Comunitaria

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Barris, Acció Comunitaria

Identificació dels responsables polítics - [REDACTED]

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

El Servei de Barris té la missió de contribuir a la pràctica de polítiques de proximitat des del foment de la participació activa dels agents socials del territori amb un compromís ferm de millora contínua i de gestió de qualitat de la relació de l'Ajuntament i les entitats veïnals, amb la promoció de polítiques de proximitat, la participació activa de la ciutadania i la responsabilitat compartida i la intervenció comunitària.

3. Serveis

AJUTS ECONÒMICS

Aquesta línia recull la despesa destinada a subvencionar les activitats que fomentin i desenvolupin la participació ciutadana en els assumptes d'interès públic i en activitats de caràcter comunitari als barris de Manresa.

Subvencions de pública concurrència

Convocatòria anual de subvencions de pública concurrència competitiva que té per objecte fomentar i desenvolupar la participació ciutadana en els assumptes d'interès públic i en activitats de caràcter comunitari als barris de Manresa. Els projectes hauran d'estar orientats en les següents línies:

- Activitats lúdiques organitzades amb motiu de la celebració de festes de barri que fomentin el sentiment de pertinença, cohesió a la comunitat, potenciïn el civisme i el coneixement del barri.
- La realització d'activitats conjuntes entre associacions que fomentin el treball en xarxa.
- Les que afavoreixin la participació de col·lectius que per diferents circumstàncies personals o socials es trobin en situació de vulnerabilitat i perill d'exclusió.
- Les que fomentin i donin impuls a actituds cíviqes de compromís i respecte pel bé comú.
- Les que fomentin una ciutat sostenible i respectuosa amb el medi ambient i els recursos naturals.
- Les que racionalitzin la despesa d'acord amb l'impacte previsible.
- Suport a les despeses de gestió de les seues socials i despeses derivades de la millora de les condicions dels espais que facilitin la prevenció del contagi de malalties.
- Les que impulsin actuacions preventives i d'inclusió social des d'una òptica comunitària i territorial que reforcin les xarxes socials i comunitàries.

Com sol·licitar el servei

Petició telemàtica al registre municipal dins el termini de la convocatòria

Destinatari/ies

Entitats veïnals inscrites en el Registre municipal de la ciutat

ESDEVENIMENTS EXTRAORDINARIS ORGANITZATS PER LES ENTITATS VEÏNALS

Aquesta línia vetlla perquè les entitats veïnals puguin desplegar al llarg de l'any una àmplia quantitat d'activitats al territori de cada un dels barris manresans. Les activitats són de diferent tipologia i dirigides a diferents col·lectius. Prenen especial importàcia les de caràcter lúdic, cultural i festiu, els programes de Festes dels Barris. Els diferents barris de la ciutat, organitzen durant tot l'any diferents festes populars, essent les més importants les que s'organitzen a l'estiu. Les Festes Populars de Barri són un element de socialització que reforcen el sentiment de pertinença i d'identitat col·lectiva, afavoreixen la cohesió i la vertebració social i que permeten recuperar el sentit lúdic de la vida.

Cada barri de Manresa decideix el seu programa d'activitats, en aquests context es facilita que les persones comparteixin espais públics de la ciutat, fomentant la cultura i la complicitat entre el veïnatge; alhora que permeten que la ciutadania impulsi, de manera conjunta, projectes de ciutat, on comparteixen un espai social de relació bàsic per a una bona convivència.

Les festes de barri han jugat històricament un paper important, fent que el barri esdevingui lloc de convivència, interculturalitat i democràcia.

A la vegada, la cultura és un dels principals factors de cohesió social, que fa possible assolir que les persones comparteixin l'espai públic i social per excel·lència: la ciutat.

És òbvia la importància que aquest element festiu té no només per cada un dels barris de Manresa sinó per millorar la convivència a nivell de Ciutat.

Per tant des de l'Ajuntament s'ha de donar suport, acompanyar i facilitar l'organització d'activitats festives a càrrec de les Associacions de Veïns i Veïnes de Manresa.

Suport a les entitats veïnals en l'organització d'esdeveniments als barris

Donar suport tècnic a les entitats veïnals pel que fa a les instàncies que presenten aquestes a fi d'organitzar activitats festives, i que es concreten en els expedients AJT.ACT.

Gestionar les demandes que les entitats veïnals fan a l'Ajuntament de Manresa en relació a l'organització de programes festius.

Gestionar els requeriments, dubtes o manca d'informació que des dels diferents serveis de l'Ajuntament es fa en relació als expedients AJT.ACT, en aquest sentit ens coordinem entre d'altres. La major part d'aquests esdeveniments reben suport econòmic indirecte per mitjà del subministrament per part de l'Ajuntament de materials, serveis, cessió d'infraestructures (tarimes, equips elèctrics, equips sanitaris, cessió d'equipaments, controls de Policia Local, serveis de la brigada municipal, cadires, taules)

Com sol·licitar el servei

Petició telemàtica al registre municipal

Destinatari/es

Entitats veïnals

GESTIO DE LOCALS SEU ENTITATS VEÏNALS

Les actuacions d'aquesta línia van dirigides a garantir que les Associacions de Veïns i Veïnes disposin de locals on aquestes estableixen la seva seu social i en facin ús adequat a les finalitats i objectius d'aquestes entitats.

També es promou des d'aquesta línia el manteniment, la millora i la conservació i el bon ús d'aquests locals, adequant-les a les necessitats normatives de seguretat, salut i confort.

Cessió de locals de les entitats veïnals de titularitat pública o privada

Gestionar com referent de les entitats veïnals tots els aspectes relacionats amb la cessió dels locals municipals, des de la proposta de cessió d'un espai concret, fins a les incidències que es puguin donar derivades del seu ús per part de l'entitat.

Coordinar les diferents incidències pel que fa a demandes de manteniment dels espais , reparacions que segons conveni siguin obligació de l'Ajuntament, amb el departament de Manteniment d'Edificis Municipals.

Vetllar que les entitats veïnals utilitzin els locals cedits per l'Ajuntament de Manresa, de titularitat pública o privada d'acord a les condicions d'ús que es regulen en l'objecte de la citada cessió.

Com sol·licitar el servei

A través d'instància a la web municipal www.manresa.cat, per reunió en visita al regidor/a de Barris, per trucada al 010, per correu electrònic al servei de Barris

Destinatari/ies

Entitats veïnals

PROXIMITAT I PARTICIPACIÓ

Aquesta línia estratègica vol fomentar la relació amb la ciutadania des de la proximitat. La pràctica de la proximitat des dels ens locals vol dir trobar-se, parlar i, sobretot, escoltar a la gent del territori. Implica tanmateix conèixer a fons la ciutat, els diferents barris i des de totes les òptiques possibles. Conèixer què passa a la ciutat, què preocupa a la ciutadania, ser capaç de percebre els canvis socials, tenir en compte les diferents sensibilitats i interessos i fomentar la participació real per tal d'arribar a decisions compartides amb els diferents agents socials només es pot fer des de la complicitat i des de l'acostament directe a les persones.

Les polítiques de proximitat no es poden entendre sense la participació activa dels agents socials del territori. Entre aquests agents socials cal destacar la tasca que desenvolupen les Associacions de Veïns i Veïnes dels diferents barris de la nostra ciutat. Les Associacions de Veïns i Veïnes són entitats sense ànim de lucre formades per la ciutadania dels barris que des del coneixement directe que dona la proximitat intenten millorar la qualitat de vida dels habitants d'un barri, i ho fan fomentant la participació dels veïnatge i des de l'acció col·lectiva. Aquesta línia permet, un acostament més directe i proper al món veïnal.

Finestra única per les entitats veïnals

Atenció i assessorament tècnic directe del servei a les entitats veïnals en qualsevol incidència, informació, observació que vulguin fer arribar a l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei

correu electrònic barris@ajmanresa.cat, telèfon, presencial

Destinatari/ies

entitats veïnals

Visita anual als barris de Manresa

L'objectiu principal d'aquesta activitat és que la Unitat de Barris i Acció Comunitària Inclusiva esdevingui el referent alhora de que les entitats veïnals es relacionin amb l'Ajuntament. Es pretén facilitar a les entitats veïnals una relació directa i propera amb l'Ajuntament. S'organitzen com a mínim dues visites anuals a cada un dels barris de Manresa i en aquestes visites el regidor/a de Barris s'entrevista amb l'entitat veïnal del barri, per tal de que les entitats veïnals exposin les diferents demandes, observacions, peticions d'informació, queixes suggeriments.

Posteriorment, es classifiquen les demandes de les Associacions de Veïns i Veïnes, per àmbits d'actuació i es traslladen als diferents serveis competents.

Finalment, des de Barris s'informa a les entitats veïnals de la resposta de cada servei.

Com sol·licitar el servei

Des de Barris es fa proposta de reunió a les entitats veïnals de Manresa dos cops l'any

Destinatari/es

Entitats veïnals Manresanes

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
AJUTS ECONÒMICS	Aprovar una convocatòria anual dedicada a fomentar i desenvolupar la participació ciutadana en assumptes d'interès públic i activitats de caràcter comunitari als barris de Manresa	Sumatori del nombre de convocatòries anuals Nombre de sol·licituds per convocatòria	1
ESDEVENIMENTS EXTRAORDINARIS ORGANITZATS PER LES ENTITATS VEÏNALS	Donar suport tècnic a la totalitat de les instàncies que les entitats veïnals presentin anualment relacionades amb l'organització d'activitats a l'espai públic. Gestió de les AJT.ACT com a referents de les entitats veïnals	100% de les instàncies presentades resoltes	100%
PROXIMITAT I PARTICIPACIÓ	Celebrar dues reunions anuals com a mínim amb cada una de les 22 entitats veïnals de Manresa	Nombre de reunions realitzades amb entitats veïnals anuals	Mes gran o igual que 44
PROXIMITAT I PARTICIPACIÓ	respondre el 90% de les demandes que facin les entitats veïnals	sumatori de nombre de respostes	90%

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

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

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

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

Reglament Orgànic Municipal

Reglament municipal de Participació Ciutadana

Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions

Ordenança General de Subvencions de l'Ajuntament de Manresa

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

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

Responsabilitats

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

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

Aprovació

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

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

Actualització

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

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

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

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

Retiment de comptes

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

1. Identificació

Nom del servei CIUTADANIA

L'objectiu de Ciutadania és potenciar la plena incorporació a la societat de la població nouvinguda immigrada, procurant afavorir la superació i el reequilibri d'aquelles mancances que puguin dificultar la igualtat d'oportunitats i el ple desenvolupament personal i familiar, és per tot això que cal poder abordar aspectes com: l'accés normalitzat a la informació i al conjunt de recursos i serveis del sistema de Benestar Social; al coneixement i domini lingüístic; a la participació dins el teixit social, polític i econòmic; a la igualtat i seguretat jurídica; la no discriminació per raó d'origen, pertinença a grup ètnic o religió, etc.

Adreça Edifici Els Infants. Carretera de Vic 16
Telèfon 938752486
Web manresa.cat
Adreces Electròniques novaciutadania@ajmanresa.cat
Horari Matins, de 9:00h a 14:00h. Tardes a concretar

Unitat Organitzativa Servei de drets socials
Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials
Identificació dels responsables de gestió - [REDACTED]

Regidoria Regidoria de Nova Ciutadania i Cooperació
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Nova Ciutadania i Cooperació
Identificació dels responsables polítics - [REDACTED]

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

Portar a terme un conjunt d'actuacions i línies estratègiques municipals que promoguin l'acollida a la ciutat de les persones nouvingudes i la seva plena incorporació a la societat en igualtat d'oportunitats i reconeixement, així com promoure aquesta línia de treball de forma interseccionalitat, transversal i en xarxa a la ciutat.

Els nostres valors farien referència a tots aquells relacionats amb la defensa de la igualtat d'accés a la informació, així com la igualtat de tracte i no discriminació, la promoció de la interculturalitat a la societat manresana, afavorir la participació ciutadana i la facilitació de relacions socials convivencials.

3. Serveis

Acollida

Dins l'àmbit del servei d'acollida trobaríem diferents actuacions que tenen en comú facilitar l'arribada i assentament a la nostra ciutat de persones d'origen estranger o bé retornades, i que precisen suports informatius, derivacions, recursos específics etc així com accés a certs programes o recursos ja siguin especialitzats o universals. El punt d'accés inicial es troba dins la Oficina d'atenció al ciutadà-OAC i és l'Agent d'Acollida, que atendria a tota persona nouvinguda empadronada, a qui informa dels principals recursos i serveis de la ciutat i d'aquells específics degut a la seva situació; així mateix informa del servei dels cursos d'acollida a Catalunya (mòdul A, B i C); també atèn gent de més temps de residència necessitada d'informacions i tramitacions diverses (com ara informes d'arrelament, d'habitatge per a la reagrupació familiar, etc)

Certificats de cursos d'acollida

Lliurament de les certificacions oficials un cop s'han portat a terme els cursos d'acollida: Mòdul A (llengua: a partir de les certificacions que donen els diferents recursos i serveis, especialment el CNL i el Centre de Formació d'Adults), mòdul B (laboral, que de forma general emetria el SOC, si bé hi ha entitats que poden fer cursos d'aquest mòdul previ acord amb la Generalitat) i mòdul C (coneixement de la societat, que porta a terme habitualment el propi programa de Nova Ciutadania, si bé també hi ha entitats que els poden fer previ acord amb la Generalitat), amb la certificació final que emet la Generalitat de Catalunya, i que tramita el Programa de Nova Ciutadania.

Recursos Disponibles

Els propis del Programa

Com sol·licitar el servei

Per accedir als cursos de primera acollida, i per tenir cret a la tramitació de la certificació final, s'ha de presentar una instància a l'Ajuntament de Manresa (OAC) sol·licitant-ho

Destinatari/ies

Persones d'origen estranger majors de 16 anys residents a Catalunya
Persones retornades residents a Catalunya
(Basat en la Llei i decret d'Acollida a Catalunya)

Cursos d'acollida mòdul C, de coneixement de la societat i derivació al mòdul B del SOC

Oferir cursos d'acollida a la ciutat, específicament el del mòdul C, de coneixement del país i societat, que de forma habitual porta a terme el mateix Programa de Nova Ciutadania, i és on s'explica en detall la conveniència de fer tot el procés i obtenir la certificació final. Posteriorment, i previ el requisit de tenir fetes 90 h de cursos de català, es deriven les persones al SOC per tal de fer el curs del mòdul B de coneixements laborals.

Recursos Disponibles

Els propis del Programa

Com sol·licitar el servei

A partir de la sol·licitud d'accés al servei de primera acollida, feta amb una instància i presentada a l'Ajuntament de Manresa (OAC).Posteriorment es contactarà amb la persona sol·licitant segons calendari de programació del curs.

Destinatari/ies

Persones d'origen estranger residents a Catalunya, majors de 16 anys
Persones retornades, residents a Catalunya
Segons la Llei i Decret d'Acollida a Catalunya.

Informació i atenció a persones de nou empadronament d'origen estranger

Oferir atenció i informacions personalitzades a les persones d'origen estranger que arriben a la ciutat per tal de compensar els dèficits informatius de recursos, serveis, i altres informacions referents a la societat.
Oferir informació sobre el servei de primera acollida a Catalunya (amb la obtenció de la certificació final)

Recursos Disponibles

Els tècnics (Agent d'Acollida, i el conjunt de la Oficina d'atenció al ciutadà)

Com sol·licitar el servei

A l'empadronar-se a la ciutat

Destinatari/ies

Persones d'origen estranger que arriben a la ciutat
Persones retornades al país

Informes socials d'arrelament i renovació i d'habitatge per reagrupament familiar

Oferir la elaboració de la proposta d'informes (arrelament, renovació i d'habitatge) a la ciutadania que els precisi i compleixi els requisits establerts per la legislació d'estrangeria

Recursos Disponibles

Els professionals que han d'emetre la proposta d'informe

Com sol·licitar el servei

Demandar-ho a partir d'una instància a l'Ajuntament, a la Oficina d'atenció al Ciutadà-Agent d'Acollida

La proposta d'informe s'envia a la Generalitat que és qui emet l'informe final (positiu o negatiu)

Destinatari/ies

Persones d'origen estranger que compleixin els requisits per demanar els informes

Per arrelament, i com a norma general (amb variacions establertes a la legislació i segons circumstàncies), estar empadronat al país un mínim de 3 anys, antecedents penals, cursos d'acollida al país, etc

Per renovació: haver tingut permís de residència i tenir dificultats per renovar-lo, cal aportar els cursos fets (especialment els d'acollida) etc

Informe d'habitatge per a la reagrupació familiar, com a norma general: complir els requisits de temps de residència, recursos econòmics, i disposar d'un pis amb condicions d'habitabilitat

Informes d'habitatge per canvi de pis: haver obtingut un informe favorable anteriorment, i durant el temps de vigència dels permisos de residència, haver variat el lloc on es viu. Caldrà un nou informe

Sol·licitud de cursos d'acollida

Oferir a la població que ho precisi els canals per tal de sol·licitar entrar al programa de primera acollida, i a les formacions derivades

Recursos Disponibles

Els propis del Programa: personal tècnic (Agent d'acollida, coordinador del Programa)

Com sol·licitar el servei

A la Oficina d'atenció al Ciutadà (OME) a través de l'Agent d'acollida i la presentació d'una instància sol·licitant l'accés al servei de primera acollida (Mòdul A de llengua: català i castellà a través dels recursos públics que hi hagi a la ciutat, Mòdul B: mòdul laboral: a través del SOC amb derivació des del Programa i Mòdul C: coneixement societat i marc jurídic, que porta a terme el mateix programa de Nova Ciutadania). Posteriorment quant arriba la instància al programa de Nova Ciutadania, i un cop fets els tràmits informàtics amb la Generalitat, passa a llista d'espera i es contacta amb el sol·licitant per oferir-li el curs del mòdul C de coneixement de la societat i el seu marc jurídic, que seria el que ajudaria a emmarcar tot el procés.

Destinatari/ies

Població d'origen estranger, majors de 16 anys, residents al país o sol·licitant d'asil-refugi empadronades a la ciutat
Persones retornades residents al país

Projecte enllac

Servei d'intermediació i treball comunitari anomenat ENLLAÇ. Es tracta d'un servei de mediació veïnal i comunitària, que atén diverses problemàtiques relacionades amb la convivència entre ciutadans/nes, en especial incidència amb dificultats sorgides del fet de ser veïns/nes d'habitatge (blocs) o bé ús d'espais comuns, així com problemàtiques sorgides en espais públics (places, etc). El servei està integrat dins el programa de Nova Ciutadania. Com a personal propi disposa d'una mediatadora social a jornada completa, i un coordinador. El servei és cofinançat per la Diputació de Barcelona.

Servei d'intermediació veïnal comunitària "Enllac"

Millorar i afavorir la convivència ciutadana, la prevenció, l'atenció i la resolució de conflictes derivats de la interacció comunitària i social.

S'ofereix mediació en horari adaptable de matins o tardes amb cita prèvia.

Recursos Disponibles

Personal tècnic especialitzat: Mediatadora social-comunitària i coordinador del Programa

Com sol·licitar el servei

A través queixa presentada a l'Ajuntament (web o telèfon 010), de forma d'presencial al servei (Ctra de Vic 16-Edifici Els Infants); derivat per altres serveis municipals o de ciutat
També es pot sol·licitar via telefònica al tel 938752486 o via email a enllac@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Població empadronada a la ciutat

Suport a entitats

Des del programa de Nova Ciutadania, i dins la opció de promoure la interculturalitat i el treball en xarxa a nivell de ciutat, es ve donant suport a la auto organització de les entitats fruit de la immigració present a Manresa, així com la seva inserció a la xarxa ciutadana. Els suports que es venen donant poden ser d'ajudar a la fundació d'una nova associació, la renovació de juntes, promoure activitats amb altres entitats, participar en diferents espais participatius de ciutat (consells, etc)

Suport a activitats

Donar suport a la realització d'activitats culturals, esportives, religioses, i d'altra mena que portin a terme entitats sorgides de la immigració i la diversitat cultural
Promoure la visibilització positiva de la interculturalitat a la ciutat

Recursos Disponibles

Els propis del programa de Nova Ciutadania, i d'altres regidories

Com sol·licitar el servei

Contactant amb el Programa de Nova Ciutadania

Destinatari/es

Ciutadans en origen en la immigració, diversitat cultural, de creences, etc

Suport a la creació i organització d'entitats sorgides de la immigració

Promoure l'associacionisme, l'auto organització i la participació a la societat dels nous col·lectius fruit de la immigració o sol·licitants d'asil-refugi.
Facilitar eines i suports per les tramitacions documentals necessàries en la creació i renovacions de les entitats

Recursos Disponibles

Propi tècnic de Nova Ciutadnia
Procediments informàtics i documentals

Com sol·licitar el servei

Demanat hora al servei

Destinatari/es

Col·lectius nouvinguts

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
Acollida	Conèixer quantes persones passen pels cursos del mòdul C de coneixement de la societat i quantes son derivades al SOC i/ o entitats, i quantes obtenen el mòdul B laboral.	Comptabilitzar certificacions obtingudes	100%
Acollida	Conèixer quantes persones sol·liciten durant l'any els cursos d'acollida a la ciutat i quantes han estat ateses i quies certificacions han aconseguit assolir	Persones han sol·licitat els cursos d'acollida Persones han obtingut els certificats	100%
Acollida	Ens comprometem a conèixer quantes persones obtenen la certificació final d'acollida a Catalunya, és a dir, quantes porten a terme tot el procés. I Conèixer quantes persones porten a terme una part de les certificacions	Comptabilitzar les tramitacions fetes de les certificacions finals d'acollida a Catalunya	100%

Acollida	Persones han sol·licitat a l'Ajuntament la proposta d'informes: d'arrelament, renovació, exempció, i d'habitatge per la reagrupació o d'habitatge per canvi de pis. Propostes emeses positives o negatives.	Quantes persones han sol·licitat proposta d'informe d'arrelament, i si han estat emesos de forma positiva o no Quantes persones han sol·licitat proposta d'informe de renovació, i si han estat emesos de forma positiva o no Quantes persones han sol·licitat proposta d'informe d'habitatge, i si han estat emesos de forma positiva o no	100%
Acollida	Persones i característiques de les mateixes (número total, gènere, edats, nacionalitat, lloc de residència anterior, etc) que son ateses durant l'any al servei	Dades extretes de la memòria anual i dades introduïdes al padró i a l'entrevista d'acollida-OAC	100%
Projecte enllaç	Conèixer persones ateses durant l'any i característiques principals de les problemàtiques abordades	Quantes persones han estat ateses Principals característiques de les problemàtiques abordades	100%
Projecte enllaç	Temps d'espera entre que arriba la queixa al servei i es contacta per primera vegada amb l'interessat	Dies que es triga fer el primer contacte des de que arriba la queixa al servei: aconseguir un promig de 5-10 dies	80%
Suport a entitats	Informar de les principals activitats promogudes des de les entitats interculturals de la ciutat	Numerar les principals activitats que s'han donat suport	100%
Suport a entitats	Quantes entitats han demanat suport al llarg de l'any per la seva creació i quantes han demanat suport en tramitacions de renovació de juntes o altres procediments	Tràmitacions fetes	80%

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social

Real Decreto 629/2022, de 26 de julio, por el que se modifica el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009, aprobado por el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril

LLEI 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya

DECRET 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

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

Responsabilitats

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

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

Aprovació

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

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

Actualització

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

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

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

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

Retiment de comptes

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

1. Identificació

Nom del servei COOPERACIÓ I JUSTÍCIA GLOBAL

El Programa de Cooperació té com a motor bàsic sumar diferents iniciatives de Manresa per tal de treballar activament per a la justícia i la cultura de la Pau, contribuint a eradicar les causes de les desigualtats tant a la nostra ciutat com de forma global.

La comprensió de l'origen de les desigualtats i la difusió d'alternatives aplicables a l'àmbit personal i local, defineixen el full de ruta cap a una ciutat compromesa amb l'impuls d'una ciutadania capaç de defensar els drets humans universals.

Adreça Edifici Infants. Ctra. Vic, 14
Telèfon 938752486
Web <http://cooperacio.manresa.cat>
Adreces Electròniques cooperacio@ajmanresa.cat
Horari Matins de 9 a 14 h i hores concertades

Unitat Organitzativa Servei de drets socials
Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials
Identificació dels responsables de gestió - [REDACTED]

Regidoria Regidoria de Nova Ciutadania i Cooperació
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Nova Ciutadania i Cooperació
Identificació dels responsables polítics - [REDACTED]

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La nostra visió parteix d'una concepció del món i de les relacions que:

- Garanteixi la igualtat de drets i el respecte a les diferents sensibilitats i estils de vida
- Promogui modificar estereotips i prejudicis vers els col·lectius i països empobrits posant en valors les seves aportacions
- Impulsi la comprensió de les causes de les desigualtats i del rol personal i local en els contextos internacionals
- Potenciï formes de vida harmòniques amb les altres persones i el planeta: i hàbits i actituds que compromesos amb la cultura de la pau i el consum conscient
- Posi en valor la riquesa humana i cultural de diferents societats i trenqui els tòpics d'un únic model de

vida i desenvolupament

- Promogui l'aprenentatge compartit i el treball en xarxa
- Aposti per l'harmonització entre polítiques locals i drets humans

3. Serveis

Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera

Es l'equipament de referència en cultura de pau a la nostra ciutat. Esdevé un espai de trobada i aprenentatge per a totes les entitats i persones interessades en les temàtiques de justícia global. Per tant, és, alhora, un punt de promoció d'iniciatives de drets humans i pau i un espai d'acollida de propostes per promoure el treball en xarxa i intersectorial respecte a transformacions socials en clau global. La seva línia principal de treball és la sensibilització ciutadana i l'educació en valors.

Dies internacionals i taules crítiques sobre temàtiques de justícia global

Activitats específiques de formació i divulgació de temàtiques relacionades amb els drets humans i situacions d'actualitat per incidir en la interconnexió entre la realitat internacionals i les dinàmiques a la nostra ciutat. Té la voluntat de promoure el pensament crític i propostes a l'abast de la ciutadania per millorar l'impacte de les actuacions personals i locals en clau global.

Com sol·licitar el servei

Les activitats són obertes a la ciutadania en general. La majoria són d'entrada lliure, tot i que en alguns actes caldrà inscripció prèvia (s'indica clarament a la difusió).

També es contempla que part dels continguts siguin propostes ciutadanes, es pot fer arribar idees a través de la Casa per la pau i la solidaritat Flors Sirera i/o a través del correu de cooperació.

Destinatari/es

Població en general.

Punt d'informació i assessorament sobre Cooperació Internacional

La Casa per la solidaritat i la Pau Flors Sirera compta amb una oficina d'assessorament i informació sobre les temàtiques de Cooperació i Justícia Global. Aquest espai està adreçat tant a persones a títol individual com a entitats i col·lectius professionals. El punt informatiu està dinamitzat per una persona especialitzada en la temàtica que a més d'una primera informació, dona suport en l'organització d'esdeveniments i en la creació de xarxes de treball conjunt pel que fa a actes que tinguin com a eix la cultura de pau.

Com sol·licitar el servei

Presencialment en horari d'obertura al públic.

Sol·licitud d'hora concertada via web de Cooperació, email o telèfon.

Contacte:

florssirera@ajmanresa.cat

938724496

Destinatari/es

Col·lectius relacionats amb l'educació, teixit associatiu i població en general.

Suport al teixit associatiu: cessions d'espai a la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera

L'equipament és un espai obert a la ciutadania i al teixit associatiu amb la voluntat de facilitar la cohesió de les entitats i les trobades que facin factible la vida associativa i la participació ciutadana en general. Tot i que l'activitat prioritària de l'equipament és donar suport al sector de la Cooperació Internacional i la Cultura de pau, l'equipament acull a qualsevol iniciativa que sigui d'utilitat pública i sense ànim de lucre.

Com sol·licitar el servei

Instància telemàtica o presencial als registres de l'Ajuntament de Manresa.
Web municipal o web de Cooperació, apartat tràmits.

Destinatari/es

Entitats sense ànim de lucre.

Ciutat pel consum conscient i el comerç just

Manresa ha obtingut el segell del programa internacional Fair Trade com a municipi compromés amb el comerç just i el consum conscient. Aquesta línia estratègica defineix el model de Cooperació del nostre municipi: cercar alternatives que impactin en les causes de les desigualtats i aportin noves formes relacionals tant des de la perspectiva de respecte entre països com pel què fa a unes relacions econòmiques equilibrades.

Aquest enfoc permet analitzar les causes des de les desigualtats i la traçabilitat dels productes en el nostre consum quotidià, coneixent l'impacte en clau de drets humans i medi ambient.

L'ajuntament com a administració més propera a la ciutadania, té un paper de promoció de valors i de coherència de polítiques. Per aquest motiu, l'impuls del comerç just es reflecteix tant a nivell de la pròpia administració (Compra pública ètica) com en les activitats educatives i de sensibilització ciutadana.

Cafè Manresa

L'Ajuntament impulsa uns hàbits de consum vinculats al comerç just a través del projecte concret Cafè Manresa. Aquest producte, el segon en volum d'importació al món, és un exemple de l'abast de les decisions de l'àmbit personal en el context global. Per tant, el projecte esdevé un exemple concret del compromís municipal.

El Cafè Manresa s'emmarca en una xarxa de municipis catalans que comparteixen l'experiència i l'impuls del comerç just com a eina de transformació de les dinàmiques internacionals. La voluntat és difondre els principis del comerç just i donar suport a cooperatives de petites productores i productors dels països on es conrea el cafè.

Com sol·licitar el servei

El Cafè Manresa s'impulsa a les màquines de vènding municipal i a través d'actes de sensibilització.

Es pot sol·licitar conèixer el projecte i implementar a empreses i entitats interessades, concertant entrevista amb el personal municipal de Cooperació.

Destinatari/es

Població en general

Fires i accions de sensibilització sobre consum conscient

El consum conscient és una de les línies d'educació en valors prioritzada al Programa de Cooperació. Aquesta activitat té un objectiu divulgatiu de primer nivell de sensibilització per tal de fer visible les temàtiques de consum conscient en actes a via pública i en activitats formatives adaptades a col·lectius específics. Alhora pretén posar en valor les accions que ja realitzen entitats i segon sector en aquesta direcció, promovent activitats conjuntes de difusió i de visibilitat dels impactes positius del comerç just.

Les activitats tenen un enfoc lúdicoformatiu i combinen diferents metodologia: teatre, accions artístiques, xerrades, jocs participatius etc.

Com sol·licitar el servei

Activitats gratuïtes sense inscripció prèvia.

Sol·licitud concreta de suport en el desenvolupament d'accions divulgatives sobre consum conscient a través dels canals habituals del Programa de Cooperació.

Destinatari/es

Públic en general, especialment públic familiar.

Manresa municipi pel comerç just

Segell internacional que acredita aquells municipis que treballen amb continuïtat el compromís amb el comerç just. Inclou accions en: compra pública ètica, mapeig de punt de venda de comerç just, activitats educatives a centres educatius i promoció d'una Taula de Comerç just amb diferents entitats del territori.

Com sol·licitar el servei

Es pot sol·licitar assessorament o participació a la taula a través del correu específic del programa de Cooperació.

Destinatari/es

Població en general, petit comerç i restauració, tercer sector i àmbit educatiu

Cooperació internacional

El programa de Cooperació inclou una línia per donar suport a projectes que es desenvolupen al sud global. L'objectiu és donar suport a iniciatives que treballen per millorar els drets humans i la igualtat d'oportunitats a països empobrits. La proposta sempre és d'una contrapart arrelada al país on es porta a terme l'actuació que treballa de forma concertada amb una entitat amb presència a Manresa.

Tots els projectes complementen l'actuació al sud global amb activitats de sensibilització per donar a conèixer la realitat del país i, especialment, les causes de la situació de desigualtat.

Convocatòria de concurrència pública: subvencions a entitats que porten a terme projectes al sud global

Convocatòria de subvencions on poden optar les entitats registrades al registre municipal que treballin conjuntament amb entitat del sud global.

Com sol·licitar el servei

Presentació de projecte i documentació exigida a la convocatòria anual de subvencions.

Cal que les entitats sol·licitants tinguin un any d'antiguitat com a mínim al registre municipal.

Destinatari/es

Entitats de Manresa que compleixin els requisits de la convocatòria.

Emergència i ajuda humanitària.

Partida anual específica per donar suport a campanyes relatives a catàstrofes humanitàries i situació d'emergència.

Com sol·licitar el servei

Instància a l'Ajuntament d'entitats especialitzades amb ajuda humanitària o petició des del Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació.

Destinatari/ies

Entitats especialitzades en ajuda humanitària.

Educació en valors i cultura de pau amb especial incidència a l'àmbit educatiu: drets humans i resolució pacífica de conflictes

En el marc del treball de sensibilització ciutadana, d'acord amb el Consell Municipal de Solidaritat, s'ha prioritzat un treball preventiu en l'àmbit de l'educació. Per aquest motiu, es desenvolupa un catàleg de tallers adaptats als diferents nivells educatius que s'oferta de forma gratuïta a les escoles i instituts. Per a portar a terme aquestes activitats, comptem amb dos educadors especialistes en temes de cultura de pau. Les temàtiques que es treballen són: resolució pacífica de conflictes, comunicació no violenta, el dret a refugi, el consum com a eina de pau, els jocs cooperatius, el consum conscient (tèxtil, energia, alimentació, tecnologia), la justícia mediambiental i l'estat dels drets humans al món.

Els tallers es poden adaptar a la demanda dels centres educatius i també poden tenir el format d'Aprenentatge i Servei.

En la mateixa línia formativa s'ofereix cursos per a professorat i per a entitat que vulguin enfortir els conceptes de justícia global en les seves estratègies formatives i d'educació en valors.

Catàleg d'accions formatives adaptades a centres educatius

Els centres escolars poden sol·licitar de forma gratuïta els tallers de Cultura de Pau que s'ofereixen des de la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera. Es compta amb dos persones especialitzades en els continguts que es desplacen als centres escolars. La metodologia del taller és participativa i sociafactiva, facilitant la interacció de l'alumnat. Hi ha una oferta específica per a centres de primària i tallers adaptats a secundària, així com a activitats per a nivells postobligatoris.

També s'ofereix assessorament i activitats específiques per a preparar el DENIP, dia escolar per la no violència i la pau.

Com sol·licitar el servei

Via correu electrònic a: eduperlapau@ajmanresa.cat

Es pot consultar la tipologia de tallers i les fitxes didàctiques a la web de Cooperació.

Destinatari/ies

Centres escolars.

Les activitats també es poden adaptar a l'àmbit de l'educació no formal.

Formació per a professionals de l'educació i/o persones implicades en entitats de Cooperació i/o educació

Cursos de temàtiques específiques que aprofundeixen en el concepte de justícia global i en aspectes metodològics de la promoció de valors.

Com sol·licitar el servei

La divulgació dels cursos inclou informació sobre la inscripció.

Especialment a través de la web de Cooperació i/o el correu de la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera.

Destinatari/ies

Professionals de l'educació i/o membres d'entitats

Participació ciutadana a l'àmbit de la Cooperació

Instruments per fer efectiva la participació ciutadana en les polítiques locals de Cooperació i Justícia Global.

Es compta amb el Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació, tot i que també són importants altres espais informals i dinàmics en funció de projectes puntuals o campanyes específiques.

Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació

Òrgan sectorial de participació ciutadana. El consell funciona ininterropudament des de la seva creació l'any 1995. A més del Plenari, pot comptar amb diferents comissions de treball a proposta tant de les entitats participants com de la secretaria del Consell. El mínim de comissions és comptar amb una comissió permanent formada per 3 entitats i la secretaria del Consell que té un caràcter representatiu, de portaveu i assessorament.

Les entitats han de sol·licitar participar cada 4 anys, coincidint amb el canvi de legislatura i també poden participar persones interessades a títol individual. Es contemplen formacions flexibles per a treballar temàtiques concretes que potenciïn el caràcter intersectorial que es vol donar a l'àmbit de la Cooperació.

Actualment, membres del Consell també participen a la Taula de Comerç Just com a organisme que ha promogut aquesta temàtica des del mateix origen del Consell.

Com sol·licitar el servei

Instància a la web municipal o als registres presencials de l'Ajuntament.

Destinatari/ies

Entitats del sector de la Cooperació, entitats intersectorials vinculades a temes de promoció de valors, grups polítics amb representació municipal i persones a títol individual.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera	La Casa Flors Sirera ofereix espais de dilluns a diumenge per enfortir el teixit associatiu de l'àmbit de Cooperació i sociocomunitari. És excepció el període de vacances.	Registre de la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera, estratificant tipus d'entitat, persones participants a cada sessió i número total de cessions. Mesura de cessions d'espai de la Casa Flors Sirera. Mesura de persones beneficiades. Temàtica de la sessió.	Mes gran o igual que 80% de les peticions d'espai tenen una resposta positiva
Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera	La Casa per la Solidaritat i la Pau oferirà atenció presencial un mínim de dos matins i dues tardes setmanals. L'atenció es completa amb una línia d'email, telefon i apartat de contacte a la web de Cooperació.	Registre de la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera. Obertura setmanal mínima: dos matins i dos tardes setmanals. Resposta a les sol·licituds de suport i informació en 1 setmana.	Mes gran o igual que 8 hores setmanals d'atenció al públic
Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera	La Casa per la Solidaritat i la Pau oferirà atenció presencial un mínim de dos matins i dues tardes setmanals. L'atenció es completa amb una línia d'email, telefon i apartat de contacte a la web de Cooperació.	Registre de la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera. Obertura setmanal mínima: dos matins i dos tardes setmanals. Resposta a les sol·licituds de suport i informació en 1 setmana.	Mes gran o igual que 1 setmana de resposta de cada demanda / 100%

Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera	Organitzar activitats que tenen com a eix central la difusió de l'estat internacional dels drets humans, destacant la interrelació amb la realitat de la ciutat. S'oferirà un mínim d'una activitat trimestral.	Registre de la Casa per la solidaritat i la pau Flors Sirera. Disgregar temàtiques, àmbits geogràfics i número d'assistència	Mes gran o igual que 1 activitat trimestral oberta al públic o a un col·lectiu específic
Ciutat pel consum conscient i el comerç just	En el marc del projecte Fair Trade, s'ofereixen 3 activitats de promoció i assessorament en la implementació d'activitats que tinguin com a eix central el comerç just i el consum conscient.	Memòria descriptiva dels criteris que marca el programa Fair Trade: comptabilització de cada ítem. Es comptabilitzarà els diferents criteris marcats pel programa Fair Trade: número de contractes i compres que inclouen aspectes de comerç just, número d'actes de sensibilització, número de reunions de la Taula de comerç Just i número d'activitats promocionals i divulgatives.	Mes gran o igual que 2 activitats en cadascun dels criteris marcats per Fair Trade
Cooperació internacional	Es convoca anualment una línia específica de subvencions en matèria de Cooperació internacional. Les entitats compten en suport en dubtes i assessorament al respecte.	Publicació de la convocatòria. Assessoraments: 1 setmana màxim de retorn de consultes i assessorament al respecte.	1
Cooperació internacional	Es convoca anualment una línia específica de subvencions en matèria de Cooperació internacional. Les entitats compten en suport en dubtes i assessorament al respecte.	Publicació de la convocatòria. Assessoraments: 1 setmana màxim de retorn de consultes i assessorament al respecte.	Resposta als dubtes i assessoraments relatius a la convocatòria: 1 setmana

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

*Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació

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

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

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

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

*Bústia de suggeriments a la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera

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

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

8. Normativa

Normativa d'ús de la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera
LLEI 26/2001, de 31 de desembre, de cooperació al desenvolupament

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

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

Responsabilitats

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

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

Aprovació

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

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

Actualització

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

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

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

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

Retiment de comptes

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22/12/2022

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

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

1. Identificació

Nom del servei FEMINISMES

El servei desenvolupa una estratègia integral orientada a millorar i equilibrar la situació de dones, homes i persones no binàries de Manresa, afavorint la igualtat en tots els àmbits de la societat i proporcionant un model de ciutadania més igualitari, basat en el respecte a la diversitat i l'equitat. El servei posa l'accent en l'abordatge de les violències masclistes des del seu abast més ampli, treballant des de la prevenció, la sensibilització, la detecció i suport a les dones, així com el treball d'identificació de la violència simbòlica i de la violència estructural.

Adreça C/ de la Canal 6, 1er

Telèfon 938752310

Web www.manresa.cat/dona

Adreces Electròniques siad@ajmanresa.cat

Horari De dilluns a divendres de 9 a 14h i dilluns i dijous de 15 a 19h

Unitat Organitzativa Servei de drets socials

Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials

Identificació dels responsables de gestió - [REDACTED]

Regidoria Regidoria de Feminismes i LGTBI

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Feminismes i LGTBI

Identificació dels responsables polítics - [REDACTED]

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La nostra missió es la de promoure l'equitat de gènere a la ciutat i combatre les desigualtats de gènere, les violències i les discriminacions envers les dones contribuir a la seva llibertat i igualtat d'oportunitats i de reconeixement.

Els principis que ens regeixen són:

- Vocació de servei Públic amb dimensió comunitària.
- Perspectiva de gènere, Interseccionalitat i transversalitat. Defensem els drets polítics, econòmics i socials de totes les dones (dones grans, o joves, de diversos orígens, de diferents posicions econòmiques, amb diversitat funcional, etcètera).
- Treballem per la prevenció de les violències que les afecten. Dissenyem, implementem i coordinem

polítiques adreçades a eradicar les violències masclistes. Donen suport a les dones que hagin pogut patir una situació de violència física, sexual, psicològica, o laboral al llarg de la seva vida.

- Treball en xarxa. Coordinació professional amb equips diversos que pertanyen a administracions de diferent nivell per l'abordatge de les violències masclistes
- Professionalitat i confidencialitat en les atencions personalitzades a dones

3. Serveis

1. SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES

A través de Servei d'Informació i Atenció a les Dones, s'ofereix un espai d'informació, atenció i assessorament des d'una perspectiva feminista a les dones de la ciutat, en tots aquells temes d'interès per a les dones, fent front a les discriminacions que viuen i treballant per l'abordatge de les violències masclistes

1.Servei d'informació a les dones

Informació a les dones i a la ciutadania en general sobre recursos, actes i activitats relacionades amb la igualtat entre dones i homes.

Com sol·licitar el servei

De manera presencial o a través de trucada telefònica, correu electrònic o xarxes socials.

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Dones i a la ciutadania en general de Manresa

2.Servei d'atenció psicològica per a dones

Suport i acompanyament psicològic per treballar els aspectes que han pogut portar a una situació de malestar o angoixa. També s'atenen els casos en què la dona no identifica la violència masclista com a causa del problema o malestar, o bé que no estiguin en un procés de recuperació i vulguin treballar altres aspectes. També s'ofereix atenció psicològica per a qualsevol dona en situació de discriminació per motiu de sexe, ja sigui en l'àmbit familiar, laboral o social.

Com sol·licitar el servei

Concertar cita de manera presencial o a través de trucada telefònica, correu electrònic o xarxes socials.

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Dones de Manresa

3.Servei d'atenció legal per a dones

Atenció especialitzada en diferents especialitats jurídiques (civil, familiar: separacions, divorcis, temes de parella, impagament de pensions...), dret laboral, recursos i drets en casos de violència masclista, maternitat, excedències...

Com sol·licitar el servei

Demanant cita prèvia de manera presencial o a través de trucada telefònica, correu electrònic o xarxes socials.

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Dones de Manresa

4. Espai de cures i autorogantització per a dones

Activitats i tallers adreçats a dones que creen un espai de confiança i confidencialitat que dona veu als reptes i vivències i aporta eines per a la superació de creences limitants. Els tallers s'acompanyen per facilitadores que aporten diferents disciplines artístiques i terapèutiques. Els tallers segons els interessos de les dones i cal consultar calendari i temàtica concreta.

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD, de forma presencial, telefònica i/o per email

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Dones de la ciutat

2. SENSIBILITZACIÓ I PREVENCIÓ DE LES VIOLÈNCIES MASCLISTES

La prevenció, com a gran línia de transformació social a través d'accions de formació, sensibilització i difusió, adreçades a eradicar les violències masclistes que situen en una posició de risc a totes les dones, pel simple fet de ser dones, i a totes les persones que desobeeixen els mandats de gènere que s'imposen des de l'Ordre Patriarcal a través del sistema sexe-gènere.

Informar i facilitar els diferents materials i protocols que des de l'Ajuntament de Manresa s'han generat en el marc de la prevenció i la sensibilització contra les agressions sexistes en espais públics d'oci nocturn. En les campanyes es pretén desnaturalitzar els comportaments més arrelats socialment que fonamenten el circuit de violències masclistes i LGTBI-fòbiques

1. Protocol d'actuació en casos de violències masclistes

El Protocol d'actuació contra la violència masclista del Bages és un instrument elaborat i consensuat entre els diferents agents implicats en la intervenció en les situacions de violència masclista.

El lidera i el coordina el SIAD Montserrat Roig, i en formen part tots els agents socials implicats d'una manera o altra en l'atenció a les víctimes.

Aquesta eina és, doncs, fruit d'un treball en xarxa que vol promoure un model d'intervenció especialitzat en la problemàtica de la violència contra les dones a Manresa i als municipis de la comarca.

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD

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

Destinatari/ies

Serveis, institucions i entitats de la ciutat i comarca.

La ciutadania a títol personal també es pot adreçar directament al SIAD.

2.Campanyes de prevenció de les violències masclistes i LGTBfòbiques en espais d'oci: Punt Lila

La creació de xarxa preventiva i de punts accessibles per a denunciar qualsevol tipus d'abús i/o discriminació han de situar-se de forma propera a la ciutadania. Els Punts Lila recullen material informatiu i realitzen una tasca de visibilització del compromís de la societat en detectar i acompanyar les situacions de violència masclista i LGTBfòbia.

Trobem Punts Lila als principals esdeveniments de ciutat, com la Festa Major i també s'ofereix informació i assessorament en l'organització d'esdeveniments d'oci externs a l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei

Sol·licitar informació al SIAD o SAI

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

<https://www.manresa.cat/web/menu/8318-servei-d-atencio-integral-lgtbi>

La ciutadania pot accedir de forma lliure al Punt Lila als actes d'oci nocturn. Estan senyalitzats amb carpes visibles.

Destinatari/es

Ciutadania de Manresa.

El Punt Lila es pot sol·licitar per part de les persones i entitats que organitzen activitats d'oci.

3. EDUCACIÓ PER LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS I LA TRANSMISSIÓ DE VALORS IGUALITARIS

Sensibilització i treball de la perspectiva de gènere, interseccionalitat i transversalitat, amb l'objectiu de superar la normalització d'aquests biaixos de gènere en la societat.

La igualtat de dones i homes és un principi jurídic universal reconegut a les principals normatives. Aquest principi constitueix un pilar bàsic de les societats democràtiques modernes i vertebrada el reconeixement de drets i llibertats de les dones en diferents àmbits de la vida. Tot i que aquest base legal és imprescindible, a les societats actuals persisteixen creences i desigualtats vers les dones que fan necessari el treball preventiu i de transmissió de valors, adaptat a diferents col·lectius, cicles vitals i realitats.

1.Activitats coeducatives adreçades a centres educatius de primària

Les activitats preventives des de les primeres edats és una eina de transformació social essencial. Per aquest motiu, s'han dissenyat activitats i recursos específics que s'ofereixen als centres de primària.

Les activitats principals es centren en treballar una vivència positiva dels canvis corporals a la pubertat, la comprensió de la menstruació, el rol de la dona a la ciència i a diferents àmbits socials, així com diferents tallers de coeducació.

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD

De forma presencial, telefònica i/o per email

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/es

Centres d'educació primària.

Activitats gratuïtes

2.Activitats de transmissió de valors igualitaris adreçades a centres educatius de secundària i ensenyamer

Per tal de treballar la prevenció de les desigualtats entre homes i dones amb els col·lectius més joves de la societat, el SIAD organitza cada any activitats per als centres educatius. L'objectiu es transmetre valors igualitaris que previnguin qualsevol discriminació per motiu de gènere.

Tot i que les activitats i recursos s'ofereixen durant tot l'any, també es treballen propostes concretes entorn als principals dies internacionals vinculats a feminismes: 8 de març, Dia Internacional de les Dones; el 25 de novembre, Dia Internacional per l'Eliminació de la Violència contra les Dones i l'11 de febrer, dia int. de la Dona i la Nena a la Ciència

Principals temàtiques dels tallers que s'ofereixen: prevenció de la violència masclista, educació sexe afectiva, prevenció de relacions abusives, noves masculinitats, autodefensa i apoderament.

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD

De forma presencial, telefònica i/o per email

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Centres educatius de secundària i ensenyament postobligatori

Tallers gratuïts

3. Activitats de transmissió de valors igualitaris adreçades a la ciutadania en general

Tot i que l'espai de l'educació formal és bàsic per a desenvolupar activitats preventives i transformadores quant a la vivència del gènere, també és important arribar a d'altres col·lectius i espais de la ciutat. Per aquest motiu, les activitats que promouen la igualtat de gènere també s'ofereixen de forma oberta a la ciutadania o adaptades al moviment de lleure i a diferents col·lectius professionals.

Entre les temàtiques que es treballen destaquen la formació en l'ús no sexista del llenguatge, les campanyes de denúncia de les situacions actuals de discriminació, la reflexió sobre noves masculinitats i la difusió de bones pràctiques sobre accions d'igualtat de gènere.

Com sol·licitar el servei

Informació a través de la web municipal i del SIAD

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

Destinatari/ies

Ciutadania en general.

Es pot sol·licitar al SIAD adaptació de l'activitat a col·lectius i grups específics.

4. Campanyes de commemoració de diades i dies internacionals

Actes i accions destinades a la ciutadania entorn el 8 de març, Dia internacional de la Dona, i del 28 de maig, Dia internacional de la salut de les dones i el 25 de novembre. Aquests dies internacionals, reforcen el treball de tot l'any i visibilitzen les discriminacions per motiu de gènere, així com les bones pràctiques preventives i comunitàries.

Com sol·licitar el servei

Informació a la web municipal i del SIAD

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

Destinatari/ies

Ciutadania, entitats i serveis de Manresa

4.PARTICIPACIÓ DE LES DONES I SUPORT AL TEIXIT ASSOCIATIU

La finalitat és donar suport al moviment associatiu de la ciutat i crear espais d'intercanvi i treball conjunt. En aquesta línia, es desenvolupen diferents estratègies per donar força a les iniciatives de les entitats i dels grups de dones, així com per millorar la seva visibilitat a la ciutat i facilitar el desenvolupament de les seves activitats.

1.Accions de suport tècnic a entitats de la ciutat

Espai d'acompanyament i suport en l'elaboració de projectes, en la sol·licitud de subvencions i en la realització d'actes i campanyes. D'altra banda, també es facilita formació en estratègies d'incidència comunitària i perspectiva de gènere.

El suport s'ofereix durant tot l'any, tot i que hi ha un acompanyament específic en l'organització de campanyes de referència en reivindicació dels drets de les dones, especialment entorn al 8 de març, dia internacional de les dones, i 25 de novembre, dia internacional contra la violència masclista

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD, de forma presencial, telefònica i/o per email
Telèfon: 93 875 23 10
Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Entitats de dones i altres que treballen per la igualtat de la ciutat

2.Cessió d'espais, de recursos materials i fons documental

Cessió d'espais per a les entitats de dones, de recursos i del fons documental sobre temes relacionats amb dones (inclou contes, llibres i estudis, així com maletes pedagògiques i material audiovisual).

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD, de forma presencial, telefònica i/o per email
Telèfon: 93 875 23 10
Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Entitats, serveis, centres educatius,... de la ciutat

4.Subvencions a entitats de dones

Subvencions econòmiques anuals destinades a projectes i activitats per a la millora de la qualitat de vida i de les potencialitats de les dones, així com el treball per la igualtat efectiva entre homes i dones que es duguin a terme a la ciutat de Manresa

Com sol·licitar el servei

- Per internet: imprescindible tenir certificat digital de l'entitat i realitzar la sol·licitud dintre del termini anual publicat.
<https://www.manresa.cat/web/article/9299-dona>

Destinatari/ies

- Les entitats han d'estar inscrites al Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes de Manresa.
- També ho poden demanar els grups de fet formats per tres o més persones, la majoria de les quals han d'estar empadronades al municipi de Manresa

5. Consell Municipal de la Dona

El Consell Municipal Sectorial de la Dona és un òrgan de participació ciutadana que té per finalitat vetllar per les condicions que possibiliten la igualtat efectiva entre dones i homes i la plena participació de les dones en la vida ciutadana, política, econòmica, social i cultural, com també afavorir aquesta participació en la gestió municipal d'iniciatives destinades a eliminar les desigualtats per raó de gènere.

Com sol·licitar el servei

Cal sol·licitud via instància a la web de l'Ajuntament de Manresa.
<https://www.manresa.cat/seu/menu/fitxa/1145>

Destinatari/ies

Ho poden sol·licitar persones representats de les entitats i grups de dones, partits polítics, sindicats, associacions veïnals i persones a títol individual interessades a treballar conjuntament per la dona.

5. FOMENT DE LA CONCILIACIÓ I LES CURES

Reconeixement de la coresponsabilitat en les polítiques de cures i d'usos del temps, afavorint la conciliació de la vida laboral, familiar i personal a Manresa. Posar en valor la importància social de la cura i tenint en compte la necessitat de temps de les famílies, especialment de les dones, facilitant que puguin alliberar temps per a la vida quotidiana.

1. Serveis de canguratge en equipaments "Temps per Viure"

El Servei de canguratge "Temps per Viure", és un servei gratuït de l'Ajuntament de Manresa, que neix amb l'afany de facilitar un temps de respir personal a les persones encarregades de les cures d'infants, que majoritàriament són les dones.

L'accés al servei és universal, per a totes les famílies, i s'ofereix en 2 equipaments de la ciutat, dirigit a famílies amb infants de 6 mesos a 12 anys.

Com sol·licitar el servei

Informació a la web del SIAD
<https://www.manresa.cat/dona>

Destinatari/ies

Famílies de Manresa

2. Servei de Canguratge en actes públics

Per tal de promoure la coresponsabilitat familiar i social així com facilitar la participació, sobretot de dones en l'àmbit públic, oferim el servei de canguratge en actes públics municipals, per infants de 3 a 12 anys.

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD
Adreça: Carrer de la Canal, núm. 6, 1r 08241 - Manresa
Telèfon: 93 875 23 10
Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Famílies amb infants de 3 a 12 anys.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
1. SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES	Temps d'espera per a rebre la primera visita d'acollida i/o psicològica: menys de 15 dies	Suport i acompanyament psicològic per treballar els aspectes que han pogut portar a una situació de malestar o angoixa. També s'atenen els casos en què la dona no identifica la violència masclista com a causa del problema o malestar, o bé que no estiguin en un procés de recuperació i vulguin treballar altres aspectes. També s'ofereix atenció psicològica per a qualsevol dona en situació de discriminació per motiu de sexe, ja sigui en l'àmbit familiar, laboral o social.	Menor de 15 dies
1. SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES	Temps d'espera per a respondre les demandes d'informació: menys de 7 dies	Numèric	7 dies
1. SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES	Temps d'espera per a ser atesa per la jurista: menys de 15 dies	Numèric	menor de 15
2. SENSIBILITZACIÓ I PREVENCIÓ DE LES VIOLÈNCIES MASCLISTES	Retorn per part del SIAD en un termini màxim de 24 h sobre demandes d'informació respecte al protocol		2 reunions
3. EDUCACIÓ PER LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS I LA TRANSMISSIÓ DE VALORS IGUALITARIS	Portar a terme el 90% de les sol·licituds que es portin a terme des dels centres		4 tallers anuals
3. EDUCACIÓ PER LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS I LA TRANSMISSIÓ DE VALORS IGUALITARIS	Portar a terme el 90% de les sol·licituds que es portin a terme des dels centres		Compliment del 80% de les accions
3. EDUCACIÓ PER LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS I LA TRANSMISSIÓ DE VALORS IGUALITARIS	Realitzar 2 campanyes anuals	Numero de campanyes	2 campanyes
3. EDUCACIÓ PER LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS I LA TRANSMISSIÓ DE VALORS IGUALITARIS	Realitzar 3 tallers mínim fora de l'àmbit de l'educació formal		90 % de les demandes
4. PARTICIPACIÓ DE LES DONES I SUPORT AL TEIXIT ASSOCIATIU	Mínim de 3 reunions convocades a anualment		3
4. PARTICIPACIÓ DE LES DONES I SUPORT AL TEIXIT ASSOCIATIU	Temps a donar resposta a les sol·licituds d'assessorament per demanar subvencions: 15 dies		15 dies

4.PARTICIPACIÓ DE LES DONES I SUPORT AL TEIXIT ASSOCIATIU	Temps a donar resposta a les sol·licituds de suport per part de les entitats: 15 dies		15 dies
---	---	--	---------

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

Llei 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

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

Responsabilitats

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

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

Aprovació

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

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

Actualització

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

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

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

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

Retiment de comptes

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

1. Identificació

Nom del servei HABITATGE

El servei dissenya i implementa les polítiques municipals d'habitatge i de promoció del dret a l'habitatge. En el marc del Pla Local d'habitatge, disposa diferents línies de treball vinculades a l'emergència habitacional, la gestió del parc municipal d'habitatge, la rehabilitació i la millora del parc d'habitatge de la ciutat.

Adreça Carrer Amigant, 5
Telèfon 938782382
Web <https://www.manresa.cat/web/menu/658-habitatge>
Adreces Electròniques habitatge@ajmanresa.cat
Horari 8 a 15 hores

Unitat Organitzativa Servei de drets socials
Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials
Identificació dels responsables de gestió - [REDACTED]

Regidoria Regidoria d'Habitatge
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Habitatge
Identificació dels responsables polítics - [REDACTED]

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

Des d'habitatge es treballa per implementar una política que, a més de donar resposta a l'emergència habitacional, sigui preventiva i al mateix temps innovadora, per tal d'afrontar el futur del dret a l'habitatge a la ciutat. En aquest sentit, treballa perquè es donin les condicions que facilitin la promoció de nous pisos de lloguer social i assequible, la incorporació d'habitatges buits al parc de lloguer, la rehabilitació i la promoció de noves formes d'accés i gestió de l'habitatge. També aposta per l'atenció, acompanyament i ajuts a les persones que no poden fer front al pagament dels seus habitatges, així com també de les persones propietàries d'habitatge. Fomenta la mediació i la informació com a eina principal de relació entre aquestes persones propietàries i les demandants d'habitatge.

3. Serveis

1.- Accés a l'habitatge

conjunt d'actuacions orientades a aconseguir augmentar el parc d'habitatges a lloguer , afavorint especialment als col·lectius amb més dificultat d'accés i amb risc d'exclusió habitacional.

Ampliació del parc d'habitatges en lloguer assequible i social

Mediació amb grans tenidors per la cessió d'habitatges per a lloguer social

Afavorir l'increment d'oferta de lloguer social, estimulant el parc vacant mitjançant la mediació amb grans tenidors

Registre de persones demandants d'habitatge

El servei disposa d'un registre únic per les demandes d'habitatge, on canalitzar i integrar totes les demandes que puguin fer-se des de tots els serveis i empreses municipals i també per part de les entitats vinculades del sector

Seguiment del les accions proposades en el Pla local d'habitatge (PLH)

El PLH proposa actuacions que responen als objectius generals de: millora del treball en xarxa d'administracions i entitats, i les entitats, per unificar criteris d'accés a l'habitatge; mobilització del parc buit; ampliació del parc d'habitatges de lloguer assequible i social; desenvolupar mesures per atendre l'emergència en situacions d'exclusió residencial; i fomentar la rehabilitació d'habitatges.

Seguiment i memòria bianual del Pla d'habitatge

recull periòdic d'indicadors rellevant i elaboració informe bianual sobre l'estat de la situació al municipi que permeti una avaluació sobre la política local d'habitatge.

2.- Informació, assessorament i mediació als propietaris i als demandants d'habitatge

Servei compartit entre la Oficina Municipal d'Habitatge i la Oficina Local d'Habitatge

1.- Informació i assessorament a les persones propietàries

2.- Mediació en situacions d'ocupacions il·legals

Aplicar mesures i protocols per a la prevenció, detecció, gestió i mediació de les ocupacions il·legals d'habitatges

3.- Mediació i orientació a les comunitats veïnals

conjunt de mesures de suport a les comunitats de persones propietàries, dirigides a garantir el correcte ús dels habitatges i afavorir la bona convivència en la comunitat

Servei d'Intermediació en deutes d'habitatge (SIDH)

Informa, assessora a les famílies amb problemes de pagament de quotes de préstec hipotecaris o de la renda de lloguer, intermediant amb les entitats financeres per evitar la pèrdua de l'habitatge

3.- Mesures d'atenció a l'emergència habitacional

aplicar mesures per atendre l'emergència i també per a la prevenció de situacions de risc d'exclusió residencial.

1.- tramitació i gestió d'ajuts al pagament del lloguer

oferir el servei dirigit a donar suport econòmic a persones amb situació de risc d'exclusió social i residencial, mitjançant el conveni entre OLH i la Generalitat de Catalunya

Com sol·licitar el servei

a través de la Oficina Local d'habitatge

2.- programa d'ajuts municipals al pagament de l'habitatge

gestió del programa d'ajuts des de serveis socials, destinats al pagament de l'habitatge.

Com sol·licitar el servei

a través dels serveis socials bàsics

3.- impulsar i facilitar noves fórmules d'accés a l'habitatge

cessió o constitució d'un dret de superfície per la promoció d'habitatge en règim cooperatiu, o masoveria urbana.

Ajustar els preus dels loguers dels pisos municipals destinats a necessitats socials a la LLei 21/2015

ajustar els lloguers actuals de forma gradual

Com sol·licitar el servei

no cal, es fa d'ofici

Destinatari/ies

persones/famílies llogateres del parc municipal

Comissió d'atorgament d'habitatge social

comissió inter departamental per garantir l'accés al parc municipal d'habitatges a les persones/famílies amb risc d'exclusió residencial

Com sol·licitar el servei

secció de serveis socials

Destinatari/ies

famílies en situació d'exclusió residencial o risc de patir-la

4.- Impulsar mesures d'ajut als petits propietaris

Implementar programa d'aval lloguer municipal

complementar l'aval lloguer de la Generalitat, en els casos de pisos cedits en règim de lloguer social i/o assequible

Microcrèdits a petits propietaris per a l'arranjament d'habitatges buits en el nucli antic

microcrèdits per a la rehabilitació especialment destinats a habitatges del nucli antic, amb l'objectiu d'aconseguir l'habitabilitat.

Com sol·licitar el servei

Oficina Municipal Habitatge

Destinatari/ies

petits propietaris d'habitatges del nucli antic

Programa d'ajuts a l'espera de la recuperació possessòria de l'habitatge de petits propietaris

compensar als petits propietaris que es veuen afectats en la demora de la recuperació possessòria del seu habitatge quan s'ha emès un informe per part de l'ajuntament en el procediment judicial de desnonament

Rehabilitació municipal d'edificis privats a canvi de destí social

vincula la rehabilitació dels habitatges buits amb la cessió temporal dels habitatges a programes amb destí social (borsa de mediació d'habitatge)

Com sol·licitar el servei

Oficina Local Habitatge

Destinatari/ies

petits propietaris

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
1.- Accés a l'habitatge	Actualització del cens		actualització continua del cens
1.- Accés a l'habitatge	elaborar memòria bianual	Elaboració bianual de la memòria amb els indicadors pactats	1 memòria bianual
2.- Informació, assessorament i mediació als propietaris i als demandants d'habitatge	Nombre d'actuacions fetes respecte a les demandes rebudes	nombre d'actuacions segons les demandes rebudes	Mes gran o igual que 95%
2.- Informació, assessorament i mediació als propietaris i als demandants d'habitatge	Temps d'espera entre demanda i atenció	Dies entre la demanda i la primera atenció	95%
2.- Informació, assessorament i mediació als propietaris i als demandants d'habitatge	Temps d'espera entre la demanda i l'informació/assessorament i la primera atenció	menys de 15 dies	15 dies
2.- Informació, assessorament i mediació als propietaris i als demandants d'habitatge	temps entre la demanda i la atenció per part de la oficina	dies entre demanda i atenció	10 dies
3.- Mesures d'atenció a l'emergència habitacional	ejecució del projecte de masoveria urbana amb entitats del tercer sector	que es realitzi el projecte	1
3.- Mesures d'atenció a l'emergència habitacional	nombre d'ajuts atorgats	nombre d'atorgacions respecte als exp. iniciats	75
3.- Mesures d'atenció a l'emergència habitacional	nombre d'expedients d'ajuts iniciats		100
3.- Mesures d'atenció a l'emergència habitacional	temps de tramitació de l'ajut	setmanes transcorregudes entre la demanda i l'aprovació de l'ajut	Mes gran o igual que 3
4.- Impulsar mesures d'ajut als petits propietaris	convocatòria anual de l'ajut	aplicació en tots els casos que compleixin els requisits	100%
4.- Impulsar mesures d'ajut als petits propietaris	Fer la convocatòria anualment	una convocatòria anual	1
4.- Impulsar mesures d'ajut als petits propietaris	Informar a totes les persones propietàries que estan en aquesta situació per facilitar la demanda de l'ajut		100%
4.- Impulsar mesures d'ajut als petits propietaris	mantenir i/o incrementar el nombre d'habitatges del programa	mesurar que el nombre d'habitatges sigui igual o més gran que l'any anterior	2

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

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

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques

per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.

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

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

Aprovació

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

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

Actualització

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

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

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

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

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

1. Identificació

Nom del servei JOVENTUT

El programa de joventut promou projectes que, des d'una visió integral de la persona jove, faciliten el desenvolupament personal i comunitari de les persones joves com a membres actius de la ciutat i la societat.

Els àmbits de treball es centren en tres grans blocs:

Acompanyament: La finalitat principal és facilitar accés de totes les persones joves als diversos recursos d'orientació i assessorament per tal que puguin desenvolupar el seu projecte de vida d'una forma autònoma.

Participació: L'objectiu principal d'aquest gran eix és potenciar i donar suport a l'associacionisme juvenil, així com també garantir una programació estable d'activitats de lleure i cultura adreçada a les persones joves

Adreça Carretera de Vic núm 16, Manresa

Telèfon 93 875 24 86

Web www.manresajove.cat

Adreces Electròniques manresajove@ajmanresa.cat

Horari 9 a 16

Unitat Organitzativa Servei de drets socials

Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials

Identificació dels responsables de gestió - [REDACTED]

Regidoria Regidoria d'Infància, Joventut i gent gran

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Infància, Joventut i gent gran

Identificació dels responsables polítics - [REDACTED]

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

El Programa de Joventut de Manresa té l'objectiu d'esdevenir un punt de referència per a les persones joves de la ciutat en matèria d'orientació i assessorament en els processos de transició. Des del Programa es treballa per oferir una atenció integral i personalitzada, adaptada a les necessitats dels i de les joves de la ciutat.

La persona jove es troba al centre les polítiques de joventut, i per aquest motiu el Programa aposta pel foment d'un rol actiu dels i de les joves en la construcció i transformació del seu entorn, de l'associacionisme i la participació juvenil, facilitant l'accés de les persones joves i entitats juvenils a recursos (econòmics i logístics) per al desenvolupament d'activitats i projectes. Un altre element que caracteritza la tasca del programa és la implementació de la perspectiva

juvenil a la resta de departaments del consistori. Així doncs, des del Programa de Joventut té com a missió que Manresa sigui una ciutat on les persones joves puguin desenvolupar el seu projecte vital, tenint en compte les aspiracions i les necessitats de cadascú d'ells i elles, oferint informació i acompanyament, fent-los participants actius del progrés social.

Valors: Universalitat, inclusió, participació activa, integralitat, transversalitat.

3. Serveis

Dinamització i participació juvenil

Aquesta línia té la funció d'oferir espais de socialització per a les persones joves en forma d'activitats però també d'equipaments que permetin acollir la diversitat d'aquests.

Casal de joves la Kampana

El Casal de joves és un espai de trobada dirigit a tota la població de Manresa d'edats compreses entre els 14 i 29 anys. L'objectiu principal del Casal és esdevenir un espai per a joves per tal que desenvolupin els seus drets com a ciutadans actius i puguin créixer i desenvolupar-se en tots els aspectes que fan referència a la persona i a la comunitat que els envolta.

Com sol·licitar el servei

Casal de joves la kampana
Presencialment: Pl. Icària s/n
Correu electrònic: lakampana@ajmanresa.cat
telèfon: 693 92 64 97/93 872 92 37

Destinatari/es

Joves de 12 a 35 anys

Espai Iris

L'espai Iris és un espai per a joves LGTBI, per tal que puguin socialitzar-se i conèixer joves en la mateixa situació. És un espai per compartir experiències.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/es

Joves de 12 a 25 anys

Estiu jove

L'estiu jove és una intensa programació d'activitats per a la gent jove durant els mesos d'estiu, en la qual es pretén mostrar el volum i qualitat de la dinàmica juvenil del municipi. La programació estiuenca es lidera i coordina des del programa de Joventut de l'ajuntament de Manresa, però amb la implicació de diferents entitats de la ciutat, així com de grups o col·lectius de joves que no formen part d'una entitat formalment establerta.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

joves de 12 a 35 anys

Programació estable de dinamització de l'Espai Jove Joan Amades

Consisteix en realitzar una programació d'activitats d'interès per a les persones joves de la ciutat. Amb aquesta programació s'ofereix espais de lleure alternatiu i educatiu.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

joves de 12 a 35 anys

Projecte corresponsals

Per tal que la informació sobre les activitats que es realitzen a Manresa i els recursos que ofereix el Programa de Joventut arribi a tot alumnat dels instituts, es proposa al delegat o subdelegat de cada classe l'opció de ser corresponsal de l'Oficina Jove del Bages. La figura del corresponsal és l'encarregada de fer de nexa entre el Programa de Joventut i els companys i companyes de classe.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves dels centres de secundària

Informació, orientació i acompanyament de les persones joves

Aquesta línia té per finalitat facilitar l'accés de les persones joves als diversos recursos existents a la ciutat en quant l'emancipació juvenil.

Assessories especialitzades (ocupació, salut emocional, educació mobilitat)

Es tracta de serveis especialitzats per tal d'acompanyar i orientar les persones joves.

Com sol·licitar el servei

Físicament:

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)

telèfon: 93 8771360/676 66 41 42

correu: bages@oficinajove.cat

www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves de 12 a 35 anys

Oficina jove del Bages

L'Oficina Jove del Bages és un servei que preten donar atenció integral a les persones joves del Bages.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)

telèfon: 93 8771360/676 66 41 42

correu: bages@oficinajove.cat

www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves del Bages de 12 a 35 anys

Punts descentralitzats d'informació (Punt al pati i punt al Campus)

Consisteix en serveis descentralitzats d'informació juvenil. L'objectiu principal és apropar a les persones joves els serveis que s'ofereixen a l'Oficina Jove del Bages i des de Manresa Jove als espais que normalment hi ha joves com són les universitats i els centres de secundària.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)

telèfon: 93 8771360/676 66 41 42

correu: bages@oficinajove.cat

www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Centres de secundària i universitats de Manresa

Sensibilització i formació juvenil

Aquesta línia té per funció desenvolupar activitats de reflexió entre les persones joves per tal de dotar-los d'eines i recursos per desenvolupar una vida conscient, de qualitat i implicats en la societat.

Àngels de nit

Els àngels de nit són joves que estan formats com agents de salut i que ofereixen espais de sensibilització relacionats amb les conductes de risc especialment en les festes majors.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: manresajove@ajmanresa.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves que es troben en els espais d'oci nocturn.

Campanyes informatives de sensibilització i d'interès per a les persones joves vinculades al punt al pati i a

Desenvolupar campanyes adreçades a les persones joves en diferents àmbits, especialment per tal de sensibilitzar en el consum, d'alcohol, tabac.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves de 12 a 20 anys

Catàleg de tutories als centres de secundària

Consisteix en elaborar un catàleg d'activitats que s'ofereix als centres de secundària de la ciutat de Manresa amb l'objectiu d'aglutinar les diverses activitats que l'ajuntament de Manresa i altres entitats ofereixen als centres. Aquestes activitats s'ofereixen a les hores de tutoria i tracten sobre temàtiques diverses (xarxes socials, salut emocional, feminisme...)

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves de 12 a 20 anys

Treball en xarxa i suport a entitats juvenils

Consisteix en oferir suport a les entitats juvenils de la ciutat, oferint recursos que els permetin desenvolupar la seva activitat associativa. Així com també generar vincles i treball en xarxa entre les diverses entitats i l'administració.

Aportacions econòmiques

Oferir recursos econòmics a les entitats de la ciutat

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

entitats juvenils

Cessió d'espais de trobada i reunió

El programa de Joventut compta de dos equipaments: Espai Jove Joan Amades i el Casal de joves la kampana. Aquests espais es cedeixen a les entitats juvenils, però també a col·lectius i grups de joves que en vulguin fer ús.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat
Casal de Joves la kampana
Pl. Icaria s/n
correu: lakampana@ajmanresa.cat
telefon: 693 92 64 97/93 872 92 37

Destinatari/ies

Joves de 12 a 35 anys

Suport tècnic en l'organització d'actes

Les entitats juvenils realitzen actes i activitats, des de l'ajuntament es dona suport en la tramitació de permisos, i s'orienta i acompanya les entitats en tot el procés de realització de l'acte.

Com sol·licitar el servei

Espai jove Joan Amades (C/ St Blai num 14)
telèfon: 93 8771360/676 66 41 42
correu: bages@oficinajove.cat
www.manresajove.cat

Destinatari/ies

Joves d'entitats, col·lectius i grups.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
Dinamització i participació juvenil	Obertura de l'equipament un mínim de 20 hores setmanals	Nombre d'hores setmanals	Mes gran o igual que 20
Dinamització i participació juvenil	Programar un casal d'estiu per a adolescents durant les vacances d'estiu	Nombre de casals per adolescents	1

Informació, orientació i acompanyament de les persones joves	Disposar d'un mínim de 3 assessories especialitzades amb una atenció mínima de 3 hores setmanals	Nombre d'assessories i nombre d'hores d'atenció	Mes gran o igual que 3 assessories
Informació, orientació i acompanyament de les persones joves	Obertura de l'Oficina jove un mínim de 25 hores setmanals	nombre d'hores d'obertura	Mes gran o igual que 25
Informació, orientació i acompanyament de les persones joves	Presència a 10 centres de secundària i a dues universitats	presència	Mes gran o igual que 12
Sensibilització i formació juvenil	Formar un mínim de 20 àngels nous cada any	nombre àngels	Mes gran o igual que 20
Treball en xarxa i suport a entitats juvenils	Atendre el 90% de les demandes	Percentatge de demandes ateses	Mes gran o igual que 90

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

Llei 33/2010 de l'1 d'octubre de les polítiques integrals de joventut
Compromisos derivats del Pla de local de Joventut

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

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

Responsabilitats

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

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

Aprovació

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

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

Actualització

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

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

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

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

compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

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

1. Identificació

Nom del servei LGTBI

El SAI és un servei d'atenció, assessorament, acompanyament i informació destinat a tota la població en general però, en especial, a aquelles persones LGTBI (lesbianes, gais, trans(*), bisexuals i intersexuals) que hagin patit, pateixin o estiguin en risc de patir alguna situació de discriminació per raó d'orientació sexual, identitat o expressió de gènere. El servei dona respostes properes i coordinades a les necessitats presentades. És de caràcter gratuït i municipal, pel què s'ofereix un espai obert a tota la ciutadania d'atenció directa i que respecta la discreció desitjada.

Des del servei, per tant, s'ofereix informació i assessorament entorn de totes aquelles qüestions que tenen a veure amb l'interès de conèixer aspectes vinculats amb les persones, realitats i recursos LGTBI, ja sigui per

Adreça C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa
Telèfon 938752310
Web www.manresa.cat
Adreces Electròniques sai@ajmanresa.cat
Horari De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.

Unitat Organitzativa Servei de drets socials

Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials

Identificació dels responsables de gestió - [REDACTED]

Regidoria Regidoria de Feminismes i LGTBI

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Feminismes i LGTBI

Identificació dels responsables polítics - [REDACTED]

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

Garantir que l'orientació sexual i la identitat o expressió de gènere no siguin un factor de discriminació de la ciutadania. Amb aquesta finalitat es desenvolupen accions, tant de sensibilització ciutadana com per atendre les necessitats integrals del col·lectiu com per enfortir la sensibilització ciutadana.

El punt central és garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, trans i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, construint una Manresa més justa, diversa i respectuosa, generant tant activitats d'atenció directa com accions preventives i comunitàries.

Els valors essencials es centren en la igualtat de drets i oportunitats, així com el de respecte a la diversitat i la prevenció de la cultura de l'odi.

3. Serveis

- SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LGTBI

Servei d'atenció, assessorament, acompanyament i informació destinat a tota la població en general però en especial a aquelles persones LGTBI (lesbianes, gais, trans(*), bisexuals i intersexuals). L'objectiu és que les persones del col·lectiu puguin desenvolupar el seu projecte vital amb igualtat de condicions i, per tant, es realitza assessorament especialitzat i derivacions a d'altres recursos quan la situació ho requereix.

El servei desenvolupa també actuacions grupals i acompanyament a l'entorn familiar del col·lectiu.

o Assessorament i acompanyament a persones LGTBI i familiars

Oficina d'informació i atenció del col·lectiu i de l'entorn familiar amb un enfoc integral. Es contempla informació i assessorament entorn de totes aquelles qüestions que tenen a veure amb l'interès de conèixer aspectes vinculats amb les persones, realitats i recursos LGTBI, ja sigui per temes personals, professionals o formatius. Facilem també informació sobre la situació legal, i assessorament i derivacions a recursos LGTBI de la ciutat o a altres, en cas de necessitat.

Com sol·licitar el servei

De manera presencial, a través de trucada telefònica, correu electrònic o xarxes socials.

Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa

Telèfon: 938752310

Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat

Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.

Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Col·lectiu LGTBI i entorn familiar.

o Assessorament i informació a professionals per entendre i/o abordar la discriminació LGBTIfòbica

El SAI ofereix assessorament específic a professionals i la possibilitat de programar formació adaptada als diferents àmbits professionals.

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònica, email o xarxes

Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa

Telèfon: 938752310

Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat

Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.

Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Col·lectius professionals.

o Espai de trobada i socialització

El SAI genera un punt de trobada segur i que permet un intercanvi de la vivència de la situació que viuen les persones del col·lectiu. Aquesta activitat té un important caràcter de prevenció de situacions d'aïllament social degut a estigmes i prejudicis vers el col·lectiu. Les trobades s'adapten a diferents moments del cicle vital i interessos de les persones participants.

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònica, email o xarxes.
Derivació des d'altres serveis i professionals.
Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa
Telèfon: 938752310
Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat
Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.
Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Col·lectiu

o Gestió i tramitació del canvi de nom sentit en la targeta sanitària.

Acompanyament específic per fer el canvi de dades a nivell sanitari.

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònica, email o xarxes al SAI
Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa
Telèfon: 938752310
Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat
Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.
Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Col·lectiu LGBTI de totes les edats

o Suport i acompanyament per a presentar incidències i denúncies relacionades amb la discriminació per

Assessorament sobre els circuits i mecanismes de denúncia de situacions de discriminació.

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònica, email i xarxes socials al SAI
Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa
Telèfon: 938752310
Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat
Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.
Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Col·lectiu LGTBI i entorn professional.

:- SUPORT A LES ENTITATS I COL·LECTIUS LGTBI

A més de l'atenció integral a nivell individual, és fonamental facilitar l'autoorganització del col·lectiu i donar suport a la visibilitat dels seus drets i necessitats. Per aquest motiu, es contempla un espai d'acompanyament i enfortiment de les associacions i espais relacionals del col·lectiu.

Acompanyament a entitats i suport formatiu i tècnic en la programació de les seves activitats

Des del SAI LGTBI, per tal de fomentar el teixit associatiu de la ciutat donant suport a les entitats i col·lectius que treballin en l'àmbit LGTBI, oferim:

Informació i assessorament sobre recursos i subvencions de caràcter públic.

Suport tècnic i d'infraestructura a les iniciatives dels col·lectius i entitats LGTBI de la ciutat.

Suport formatiu i d'activitats.

Acompanyament en el format i continguts de les activitats

Cessió de materials: carpes del punt lila, tríptics, bosses cooeducatives

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònica, email o xarxes al SAI

Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa

Telèfon: 938752310

Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat

Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.

Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Entitats del col·lectiu i d'altres sectors interessades en la temàtica

Suport econòmic a entitats que treballen pels drets del col·lectiu LGTBI: convocatòria de subvencions de c

Té per objecte el foment de projectes i activitats que tinguin com a objectiu la prevenció i l'eradicació de la LGTBIfòbia, la compensació de dèficits de suport social ide situacions de vulnerabilitat relacionades amb la diversitat afectiva, sexual i de gènere, la promoció de polítiques d'igualtat i el respecte a la diversitat i als drets fonamentals que es duguin a terme a la ciutat de Manresa

Com sol·licitar el servei

- Per internet: imprescindible tenir certificat digital de l'entitat i realitzar la sol·licitud dintre del termini anual publicat

<https://www.manresa.cat/web/menu/4220-ajuts-i-subvencions>

Destinatari/ies

Qui ho pot demanar

- Les entitats han d'estar inscrites al Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes de Manresa.

- També ho poden demanar els grups de fet formats per tres o més persones, la majoria de les quals han d'estar empadronades al municipi de Manresa.

- VISIBILITZACIÓ DEL COL·LECTIU I PREVENCIÓ DE LA LGTBIFÒBIA

Per tal de treballar per trencar amb les discriminacions per motius d'orientació sexual, identitat i expressió de gènere, des del SAI LGTBI s'organitzen tallers i campanyes adaptades a diferents àmbits. Aquestes activitats pretenen ser una línia més d'actuació dins de la tasca de sensibilització i formació encarada a la població de Manresa, en el camí per la construcció d'una ciutat més justa i lliure de discriminacions.

Activitats de prevenció específiques per a l'àmbit educatiu.

L'àmbit de l'educació formal i no formal és un espai essencial de prevenció i detecció de factors de discriminació. Aquesta activitat vol dotar d'eines per tal d'oferir activitats de dinamització i formatives que donin eines als professionals de l'educació i alhora aportin elements de reflexió amb els grups d'infants i joves.

Temàtiques principals:

La construcció social del gènere i el respecte a la diversitat afectiva sexual i de gènere.

La orientació afectiva sexual, la identitat i expressió de gènere.

La LGTBIfòbia.

Mites i estereotips.

Com sol·licitar el servei

Sol·licitud: sai@ajmanresa.cat o bé al telèfon 93 875 23 10.

Destinatari/ies

Centres educatius i moviment de lleure

Campanyes de commemoració de diades i dies internacionals

Entorn dels dies internacionals significatius per al col·lectiu, es genera un programa d'activitats per visibilitzar especialment els drets i la prevenció de factors de discriminació.

Com sol·licitar el servei

Participació oberta a les activitats o inscripcions en algunes de les actuacions.

Destinatari/ies

Població en general

Campanyes de prevenció de les violències masclistes i LGTBIfòbiques en espais d'oci.

Facilitar els diferents materials i protocols que des de l'Ajuntament de Manresa s'han generat en el marc de la prevenció i la sensibilització contra les agressions sexistes en espais públics d'oci nocturn.

L'objectiu d'aquestes mesures d'acció és aconseguir desnaturalitzar els comportaments més arrelats socialment que fonamenten el circuit de violències masclistes i LGTBI-fòbiques. Es treballa per contribuir en l'erradicació dels assetjaments, agressions verbals i qualsevol tipus de violències sexuals en els contextos d'oci nocturn en espais públics i aconseguir que els espais de socialització no estiguin condicionats per raó de sexe, orientació o identitat de gènere.

Com sol·licitar el servei

Participació oberta.

Destinatari/ies

Població en general

Formació adaptades a grups específics: professionals, entitats, institucions

La formació a col·lectius és un factor preventiu essencial, especialment pensant en aquells agents multiplicadors o que tenen responsabilitats d'atenció al públic i/o de guiatge del disseny de programacions o serveis que s'ofereixen al conjunt de la ciutadania.

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònica, email o xarxes socials al SAI
 Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa
 Telèfon: 938752310
 Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat
 Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.
 Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Col·lectius professionals, empresarials i institucions que organitzen activitats obertes a la ciutadania

Servei de préstec de materials de sensibilització i formatius

Fons documental adaptat a diferents edats i nivells d'aprofundiment:
 .Llibres en préstec "biblioteca LGTBI" : contes, còmics, assajos i llibres de reflexió
 .Guies formatives
 .Material visual

Com sol·licitar el servei

Presencialment, a través de trucada telefònica, email i xarxes
 Adreça: C/ de la Canal, núm. 6, 1r. 08241 Manresa
 Telèfon: 938752310
 Correu electrònic: sai@ajmanresa.cat
 Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. Dilluns i dijous de 15 a 19 h.
 Web: www.manresa.cat

Destinatari/ies

Ciutadania en general

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
- SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LGTBI	¿ Temps d'espera per a respondre les demandes d'informació: menys de 7 dies	Numèric	igual o inferior a 7
- SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LGTBI	100% resposta a sol·licitud de canvi de nom a la tarja sanitària	Registre SAI	100%
- SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LGTBI	3 trobades anuals	Registre SAI	Mes gran o igual que Numèric, 3
- SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LGTBI	7 dies d'espera màxim	Registre SAI	Numèric, 7 o menor
- SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LGTBI	Número de cursos formatius adaptats a col·lectius professionals: 2	Registre del SAI	Mes gran o igual que Numèric, 2
- SUPORT A LES ENTITATS I COL·LECTIUS LGTBI	1 Convocatòria anual de subvencions de concurrència pública	Anunci de la convocatòria i resolució	1 convocatòria
- SUPORT A LES ENTITATS I COL·LECTIUS LGTBI	Es dona resposta al 90% de les sol·licituds de suport de les entitats	Registre SAI	Mes gran o igual que Percentatge, 90%

- VISIBILITZACIÓ DEL COL·LECTIU I PREVENCIÓ DE LA LGTBIFÒBIA	2 campanyes anuals en espais d'oci de la ciutat	Registre SAI	Numèric, 2
- VISIBILITZACIÓ DEL COL·LECTIU I PREVENCIÓ DE LA LGTBIFÒBIA	2 campanyes anuals organitzades conjuntament amb les entitats	Registre SAI	Numèric, 2
- VISIBILITZACIÓ DEL COL·LECTIU I PREVENCIÓ DE LA LGTBIFÒBIA	2 cursos formatius adreçats a diferents sectors	Registre SAI	Numèric, 2
- VISIBILITZACIÓ DEL COL·LECTIU I PREVENCIÓ DE LA LGTBIFÒBIA	Atenció del 90% de sol·licituds en un termini màxim de 15 dies	Registre SAI	Percentatge, 90%

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

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

Responsabilitats

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

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

Aprovació

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

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

Actualització

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

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

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

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

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

1. Identificació

Nom del servei PERSONES GRANS

El Programa de Persones Grans promou projectes estratègics integrals per a construir una ciutat amb perspectiva d'edat. També dissenya projectes i activitats per donar suport i acompanyar les persones grans en la construcció d'un projecte de vida amb la màxima qualitat possible. Es treballa per incrementar la participació social del col·lectiu, tenint en compte la seva diversitat, com també visibilitzar el paper de les persones grans en la societat facilitant espais de transmissió de la seva experiència. Es prioritzen les activitats d'intercanvi generacional per fomentar la corresponsabilitat i la cura al llarg del cicle de vida.

Adreça Edifici Infants Crt. de Vic, 16 Manresa
Telèfon 938752486
Web <https://www.manresa.cat/web/article/4207-persones-grans>
Adreces Electròniques gentgran@ajmanresa.cat
Horari

Unitat Organitzativa Servei de drets socials
Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials
Identificació dels responsables de gestió - [REDACTED]

Regidoria Regidoria d'Infància, Joventut i gent gran
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Infància, Joventut i gent gran
Identificació dels responsables polítics - [REDACTED]

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La missió del Programa de Persones Grans és fomentar un envelliment amb la major qualitat possible de les persones grans de Manresa, tenint en compte aspectes clau com, la participació social, la salut física i mental, la formació al llarg de la vida i la seguretat. Es promouen actuacions de sensibilització adreçades a tota la ciutadania per evitar situacions d'aïllament social, solitud no volguda i maltractaments en totes les seves versions, així com visibilitzar el valor comunitari d'aquesta etapa vital. Busca crear les condicions idònies, tant individuals com col·lectives per a viure una vida plena.

3. Serveis

Dinamització d'activitats

Aquesta línia té l'objectiu de crear espais de socialització específics per a persones grans que potenciïn, tant les relacions interpersonals com el desenvolupament personal. Es treballa amb activitats fixes que segueixen una periodicitat anual, com amb activitats puntuals que es programen segons demanda o necessitat del moment.

Activitats de dinamització estables

TALLER DE CANT CORAL: CANÇONS DE TOTS ELS TEMPS

Taller d'iniciació a la música centrat en formar-se en el cant coral que es promou conjuntament amb les associacions de veïns dels barris on es duu a terme. Els continguts proporcionats alternen les cançons tradicionals amb les d'autor, mantenint un repertori amb cançons de tots els temps.

Característiques: El taller es duu a terme coincidint amb el curs escolar en sessions setmanals d'una hora o bé dues de cinquanta minuts.

L'activitat es realitza a 10 punts diferents de la ciutat en els següents espais:

- Casal Cívica Font dels Capellans
- Casal de la Gent Gran de la balconada
- AV Pujada Roja
- AV Vic remei
- AV Ctra. Santpedor
- Casal de les Escodines
- AV Plaça Catalunya
- AV Valldaura
- Casal Cívica Pare Ignasi Puig (Xup)
- Casal Cívica Mion-Puigberenguer

TALLER DE MANUALITATS

El taller s'orienta a donar a conèixer diferents tècniques artístiques que ajudaran a elaborar elements decoratius, en alguns casos tenint en compte el calendari festiu i els dies internacionals. Es potencia la utilització de materials reciclats per elaborar les creacions artístiques.

Característiques: De gener a juny i de setembre a desembre en una sessió setmanal de dues hores.

LLOCS:

AV Sagrada Família
Casal de la Gent Gran de la Balconada

Com sol·licitar el servei

A través de la OAC o trucant al 010, trucant al 938752486 o bé a través del web www.manresa.cat

Destinatari/es

Persones Grans

Activitats de dinamització puntuals

Es promouen i impulsen activitats de dinamització puntuals, segons la demanda o la necessitat que sorgeixi en cada moment, en coherència a les línies prioritàries i objectius del servei.

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, a través del correu electrònic gentgran@ajmanresa.cat o bé enviant un whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Persones grans

Formació

Aquesta línia busca garantir oportunitats formatives de qualitat amb l'objectiu de que les persones grans puguin seguir formant-se durant aquesta etapa vital.

Una altra de les funcions d'aquesta línia és promoure accions formatives adreçades als professionals que treballen amb i per aquest sector de la població, d'aspectes d'interès i d'actualitat amb l'objectiu d'acompanyar millor a les persones durant l'etapa de l'envelliment i des de diferents serveis i recursos.

Accions formatives per a persones grans

Promoure i impulsar accions formatives accessibles per garantir oportunitats de formació de qualitat al llarg de la vida amb l'objectiu de que les persones grans puguin mantenir-se actives intel·lectualment el major temps possible. Un aspecte que està directament relacional amb la salut i la qualitat de vida de les persones.

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, per correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat, per whatsapp al 608332303 o a través del web www.manresa.cat

Destinatari/ies

Persones Grans

Formació adreçada a professionals

Promoure i impulsar accions formatives adreçades a professionals que treballen amb persones grans per tal de garantir el coneixement actualitzat en aquells aspectes canviants i les necessitats diverses del col·lectiu

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, per correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat o per whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Professionals que treballen amb persones grans

Informació i sensibilització

Aquesta línia té la funció de posar a l'abast a les persones grans tota aquella informació important per al desenvolupament òptim de la vida, tenint en compte tots els àmbits que els poden afectar: habitatge, formació, salut, formació, vida social, participació ciutadana, etc. Té l'objectiu que les persones grans puguin planificar la seva vida amb la màxima llibertat possible, posant tota la informació al seu abast per poder prendre les millors decisions de construcció del seu projecte de vida.

Per altra banda, té per objectiu realitzar accions de sensibilització adreçades a tota la població per eradicar discriminacions associades a l'edat, com també fer prevenció per eliminar i reconduir conductes de risc que afecten negativament al desenvolupament social i físic de la persona i fomentar hàbits de vida saludables des de la perspectiva de cicle de vida.

Activitats de sensibilització

Realització de campanyes de sensibilització en forma d'exposició, xerrada o taller adreçades a tota la ciutadania per tal d'apropar aspectes relacionats amb l'envelliment i l'etapa vital amb l'objectiu d'eradicar discriminacions associades a l'edat, com ara l'edatisme, la gerontofòbia o les desigualtats digitals.

ACCIONS PER A LA PREVENCIÓ DELS MALTRACTAMENTS A LES PERSONES GRANS

Cohincint amb el dia internacional de la presa de consciència sobre l'abús i els maltractaments a les persones grans, s'organitza una jornada amb diversos experts, per tal d'abordar la prevenció dels maltractaments a les persones grans, fent una doble funció: per una banda formativa i per l'altre de sensibilització ciutadana. També es donen a conèixer serveis especialitzats d'atenció als maltractaments a les persones grans.

Al voltant de la jornada s'organitzen accions paral·leles per fer arribar el màxim de població el missatge de la campanya.

TRACTA'M BÉ: AULES AMB TRACTE

Lectura a primer de primària dels "Contes per a fer-se gran" durant el mes de maig a les escoles de la ciutat, com també a les biblioteques. És una publicació que recull quatre històries protagonitzades per persones grans, al voltant de les quals, hi ha algun tipus de conflicte. Aquesta acció té l'objectiu de promoure el bon tracte entre generacions i el sentiment de pertinença a la comunitat.

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, per correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat, per whatsapp al 608332303 o a través del web www.manresa.cat

Destinataris/ies

Tota la ciutadania

Cessió de material de sensibilització

EXPOSICIÓ SOM GRANS

Exposició fotogràfica creada pel Consell Municipal de les Persones Grans de Manresa que vol explicar, identificar i reivindicar la bellesa de l'edat per contribuir a eradicar l'edatisme: discriminació, prejudici o estereotip social cap a una persona sent l'únic motiu exclusiu la seva edat.

Característiques: Exposició de grans dimensions (3 lones de 3x2metres) amb ullets cada 40 cm. Està adaptada per col·locar-se a l'exterior. No inclou suports.

Es cedeix a entitats i administracions públiques. El servei de transport va a càrrec de l'entitat sol·licitant.

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, per correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat o bé per whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Entitats i administracions públiques

Punt d'informació per a les persones grans

El Programa de Persones Grans és el punt de referència ciutadana per a la realització de consultes sobre els serveis o les activitats adreçades a les persones grans de Manresa. A més, s'encarrega d'elaborar i difondre material informatiu d'interès pel col·lectiu de les persones grans per diferents mitjans.

Com sol·licitar el servei

Enviant un correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat o per whatsapp al 608332303 o a través del web www.manresa.cat

Destinatari/ies

Persones Grans

Promoció i reconeixement

La línia busca reconèixer i visibilitzar les aportacions de les persones grans en el desenvolupament social, com també la difusió del coneixement i l'experiència personal i col·lectiva. Posar en valor el capital social que aporten les persones grans a nivell comunitari.

Accions d'intercanvi generacional

La línia promou projectes i accions d'intercanvi generacional per fomentar la corresponsabilitat i la cura al llarg del cicle de vida. Es creen espais de trobada on es construeixen experiències conjuntes per a l'aprenentatge mutu i la transmissió de coneixement entre generacions.

ART K 'SUMA

El projecte Art K'Suma impulsat pel Programa de Persones Grans i ManresaJove, té com a objectiu principal el de promoure el treball artístic compartit entre persones de diferents generacions amb la voluntat que s'enriqueixin de l'experiència de gestionar un projecte artístic comú i que creïn vincles humans. Les accions d'intercanvi generacional fomenten la corresponsabilitat i la cura al llarg del cicle de vida i potencien el sentiment de pertinença a les comunitats creant societats més sanes. La cultura en general, és un element que fomenta el sentiment de pertinença a les comunitats, actua preventivament al deteriorament físic i cognitiu de les persones i ajuda a la creació de vincles i xarxa social les quals poden evitar situacions d'aïllament social.

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, enviant un correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat o un whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Persones Joves i Persones grans

Dia Internacional de les Persones Grans

Commemoració del Dia Internacional de les Persones Grans a través d'un acte institucional i una programa d'activitats elaborat conjuntament amb les entitats del sector i el Consell Municipal de les Persones Grans. El programa està format per activitats lúdiques, culturals i de sensibilització programades entre els mesos de setembre i octubre.

Com sol·licitar el servei

Trucant al 93 8752486, enviant un correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat, a través del web www.manresa.cat o enviant un whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Tota la població, en especial les persones grans

Premi del Consell municipal de les Persones Grans

Té l'objectiu de reconèixer públicament la trajectòria de persones grans que hagin destacat per la seva dedicació al desenvolupament social i comunitari de la ciutat. Les persones candidates han de ser majors de 65 anys. El Premi no té dotació econòmica, si no que es tracta d'un reconeixement honorífic a la persona a qui se li reconeixen els mèrits obtinguts.

El premiat es dona a conèixer durant l'acte institucional de les persones grans de l'any en curs i és obert a tota la ciutadania.

Com sol·licitar el servei

Per proposar candidatures, a través d'aquest enllaç: <https://www.manresa.cat/seu/menu/fitxa/791>

Destinatari/ies

A tota la ciutadania, en especial les persones grans i les entitats del sector

Treball en xarxa i suport a les entitats

Aquesta línia té per objectiu el foment del treball en xarxa per abordar de forma multidimensional i transversal el desenvolupament de la vida de les persones amb la major qualitat possible al llarg de tot el cicle de vida i més concretament de les persones grans.

A més, busca potenciar i acompanyar l'associacionisme com a forma de participació ciutadana i foment de la vida activa, connectada amb la comunitat i amb voluntat de transformació social, assessorant i donant suport en les seves accions i projectes.

Cessió d'espais per a entitats i/o grups de persones grans

Oferir espais municipals a les entitats i/o grups de persones grans per al desenvolupament de les activitats pròpies

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, enviant un correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat o un whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Entitats, associacions o grups de persones grans o que treballin amb o per aquest sector de la població

Consell Municipal de les Persones Grans

El Consell Municipal de la Gent Gran de Manresa és l'òrgan consultiu i de participació de l'Ajuntament de Manresa per a les qüestions referents a les persones grans de la ciutat i, en concret, per a les que comportin la millora del benestar i la qualitat de vida d'aquest sector de la població.

El Consell es compon de persones grans en representació d'entitats cíviques, d'institucions gestores de serveis gerontològics, d'organitzacions sindicals, de col·legis professionals, de ciutadania a títol individual i partits polítics. La regidora de Persones Grans, com a presidenta i la tècnica com a secretària.

Alguns del seus objectius són:

Promoure la participació i l'associacionisme de les persones grans.

Promoure iniciatives que contribueixin a millorar la qualitat de vida de les persones grans.

Proposar activitats i projectes

Coordinació entre el teixit associatiu

Analitzar la situació de les persones grans i fer el seguiment de les actuacions que es duen a terme.

Es treballa per comissions:

1.- Comissió permanent.

2.- Comissió per la Llei de l'envelliment.

3.- Comissió municipal per la inclusió financera de les persones grans.

4.- Comissió dignificar la vellesa.

Com sol·licitar el servei

Enviant un correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat, trucant al 938752486 o enviant un whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

persones grans, representants d'entitats, serveis gerontològics, partits polítics, sindicats, etc...

Servei de suport a les entitats formades per a persones grans

Servei de suport i promoció de les eines digitals i tecnològiques per a les entitats i associacions formades per a persones majors de 65 anys que formin part d'algun Consell Municipal de l'Ajuntament de Manresa. Aquest servei consisteix en que un professional especialista es pot desplaçar a la seu de l'entitat sol·licitant i donar suport i assessorament en els següents àmbits:

- Elaboració de documents informàtics (taules de càlcul, pdf, imatges, internet, llistats, etc).
- Correu electrònic.
- Signatura electrònica.
- Instàncies i sol·licituds telemàtiques.
- Tràmits per a la sol·licitud i justificació de subvencions.
- Etc.

Com sol·licitar el servei

Sol·licitar enviant un correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat o un whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Entitats registrades al registre municipal de l'Ajuntament de Manresa i que formin part d'algun Consell Municipal de la ciutat.

Suport econòmic a iniciatives ciutadanes relacionades amb les persones grans

Subvencions de pública concurrència de periodicitat anual que busquen donar suport econòmic als projectes gestionats per entitats de persones grans o que treballen per aquest sector de la població. Caldrà redactar un projecte que s'adigui a les bases anuals publicades.

Com sol·licitar el servei

La sol·licitud es farà telemàticament per la web municipal i és necessari tenir certificat digital de l'entitat o, en el seu defecte, certificat digital del representant legal.

Destinatari/ies

Ho poden sol·licitar les associacions constituïdes per a persones grans, o les que treballin per a la millora de la qualitat de vida del col·lectiu i que participen en el Consell Municipal de la Gent Gran de Manresa. Cal que estiguin inscrites en el Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes de Manresa.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
Dinamització d'activitats	Oferir dues activitats estables anuals de dinamització adreçades específicament al col·lectiu de les persones grans de Manresa		Mes gran o igual que 2
Formació	Dur a terme una activitat formativa anual adreçada a les persones grans	Nombre d'activitats	Mes gran o igual que 1
Formació	Realitzar un mínim d'una acció formativa anual adreçada a professionals que treballen amb persones grans	Nombre d'activitats	Mes gran o igual que 1
Informació i sensibilització	Realitzar un mínim d'una campanya de sensibilització anual d'un tema relacionat amb les persones grans	Nombre de campanyes	Mes gran o igual que 1
Promoció i reconeixement	Commemorar el dia Internacional de les Persones Grans	Nombre d'actes	Mes gran o igual que 1
Treball en xarxa i suport a les entitats	A atendre com a mínim 20 consultes anuals	Atendre 25 o més consultes anuals	Mes gran o igual que 25
Treball en xarxa i suport a les entitats	Convocar com a mínim un cop l'any el plenari del Consell Municipal de les Persones Grans	Nombre de plenaries celebrats	Mes gran o igual que 1

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

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

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

7. Formulació de queixes, suggestiments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

Compromisos derivats del pla d'acció Manresa, ciutat amiga de les persones grans.

Pla estratègic de l'envelliment i la dependència a Manresa

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

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

Responsabilitats

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

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

Aprovació

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

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

Actualització

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

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

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

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

Retiment de comptes

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

Aprovació

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

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

Actualització

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

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

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

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

Retiment de comptes

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

1. Identificació

Nom del servei PROMOCIÓ DE LA SALUT

La Promoció de la Salut i Prevenció de les Malalties, son prestacions i serveis dirigits a fomentar la salut de la població i a estimular especialment l'adopció d'estils de vida saludables, sobretot en la població escolar. Inclou temes relacionats amb l'educació sanitària i la prevenció de la malaltia. L'objectiu general és la promoció d'iniciatives i programes orientats bàsicament al foment i l'adquisició d'hàbits saludables a nivell general i, especialment, en la població escolar.

Adreça CRta de Vic,16
Telèfon 938752490
Web <https://www.manresa.cat/web/article/4289-sanitat>
Adreces Electròniques sanitat@ajmanresa.cat
Horari 09-14

Unitat Organitzativa Servei de drets socials
Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials
Identificació dels responsables de gestió - [REDACTED]

Regidoria Regidoria de Ciutat Saludable
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Ciutat Saludable
Identificació dels responsables polítics - [REDACTED]

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La Unitat de Sanitat desenvolupa diverses accions, plans i programes, tots ells amb l'objectiu fonamental de millorar la salut individual i col·lectiva dels manresans i manresanes regida pels principis d'intervenció comunitària, adaptabilitat, participació, cooperació, voluntat de servei, equitat i sostenibilitat

3. Serveis

Promoció de la Salut i prevenció de la malaltia: Prestacions i serveis dirigits a fomentar la salut de la població, i a estimular especialment l'adopció d'estils de vida saludables

Inclou temes relacionats amb l'educació sanitària i la prevenció de la malaltia. L'objectiu general és la promoció d'iniciatives i programes orientats bàsicament al foment i l'adquisició d'hàbits saludables a nivell general i especialment en la població escolar

Assessoria de salut emocional. Espai Èmfasi

L'Espai Èmfasi és un servei d'assessorament emocional que té com a propòsit dur a terme accions que permetin millorar el benestar emocional de les persones joves de la comarca del Bages.

Com sol·licitar el servei

Correu: salutbages@oficinajove.cat

Telèfon: 938771630

Whatsapp: 670228158

Presencial: c/Sant Blai, 14

Destinatari/ies

Adolescents i joves de 12 a 35 anys

Famílies de persones joves

Professionals que intervenen amb persones joves

Centres educatius, entitats juvenils, entitats esportives

Aula de Salut i Programa de salut a l'escola

Els objectius del programa són:

-Millorar o canviar els hàbits alimentaris de la població, fent especial incidència en la població escolar, a través d'accions educatives.

-Informar i assessorar sobre hàbits saludables a les entitats o col·lectius i població general.

Les temàtiques que s'ofereixen són: Alimentació saludable; salut bucodental; autoprotecció i primers auxilis; sexualitat i riscos associats; riscos sanitaris dels tatuatges i pírings; prevenció consums i addiccions i salut emocional

Com sol·licitar el servei

Els centres educatius reben cada curs un catàleg amb els tallers que s'ofereixen i s'han d'inscriure als que els interessin

Per altres col·lectius es fa la petició directament a la Unitat de Sanitat

Destinatari/ies

Població general i especialment la població escolar

Taula de Salut Mental

Taula d'àmbit territorial municipal que té per objectiu establir un espai de treball en xarxa en l'àmbit de la salut mental des del territori

Com sol·licitar el servei

Les associacions de l'àmbit de referència que en vulguin formar part hauran de sol·licitar-ho a través de la seu electrònica de l'ajuntament

Destinatari/ies

Associacions, professionals i usuaris de salut mental

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
Promoció de la Salut i prevenció de la malaltia: Prestacions i serveis dirigits a fomentar la salut de la població, i a estimular especialment l'adopció d'estils de vida saludables	Atendre amb rapidesa les demandes i consultes que es reben	Temps de resposta des de la recepció de la demanda o consulta	Mes petit o igual que 10 dies
Promoció de la Salut i prevenció de la malaltia: Prestacions i serveis dirigits a fomentar la salut de la població, i a estimular especialment l'adopció d'estils de vida saludables	Mantenir el Nombre d'activitats desenvolupades	Nombre de tallers o altres activitats realitzades	Mes gran o igual que 130

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en

horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Llei 18/2009 , del 22 d'octubre, de salut pública

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

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

Responsabilitats

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

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

Aprovació

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

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

Actualització

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

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

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

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

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

Retiment de comptes

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

1. Identificació

Nom del servei PROTECCIÓ DE LA SALUT

La Protecció de la Salut: Dirigida a mitigar els efectes negatius que poden tenir diversos elements del medi sobre la salut i benestar de les persones. Inclou temes relacionats amb la salubritat pública; el sanejament ambiental; el control d'establiments amb risc sanitari; la higiene i seguretat alimentària; el control i protecció d'animals de companyia i peridomèstics, i el control de plagues urbanes, entre d'altres. L'objectiu general és fer que Manresa sigui una ciutat saludable en els seus diferents àmbits.

Adreça Crta de Vic, 16
Telèfon 938752490
Web <https://www.manresa.cat/web/article/4289-sanitat>
Adreces Electròniques sanitat@ajmanresa.cat
Horari 9-14h

Unitat Organitzativa Servei de drets socials
Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials
Identificació dels responsables de gestió - [REDACTED]

Regidoria Regidoria de Ciutat Saludable
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Ciutat Saludable
Identificació dels responsables polítics - [REDACTED]

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La Unitat de Sanitat desenvolupa diverses accions, plans i programes, tots ells amb l'objectiu fonamental de millorar la salut individual i col·lectiva dels manresans i manresanes regida pels principis d'intervenció comunitària, adaptabilitat, participació, cooperació, voluntat de servei, equitat i sostenibilitat

3. Serveis

Sanitat Ambiental

Les actuacions en sanitat ambiental es dirigeixen al control i la vigilància dels agents físics, químics i biològics presents al medi, als equipaments i espais públics i als llocs habitats, que poden generar riscos per a la salut, així com també activitats per a la gestió dels riscos derivats de l'entorn biològic.

Autorització sanitària d'establiments de tatuatge, pírcing i micropigmentació

El decret 90/2008, de 22 d'abril, constitueix el marc legal pel qual es regulen les pràctiques de tatuatge, micropigmentació i pírcing, i estableix els requisits higiènicosanitaris que han de complir els establiments on es realitzen aquestes pràctiques. La seva finalitat es protegir la salut tant dels seus usuaris com dels seus treballadors.

Correspon als ajuntaments l'autorització dels establiments que s'ubiquin al seu terme municipal, com també l'exercici de les competències de vigilància i control en aquesta matèria.

Com sol·licitar el servei

Per la web municipal, a l'enllaç següent: <http://www.manresa.cat/seu/menu/fitxa/1181>

Destinatari/ies

Titulars d'establiments on es realitzin les pràctiques de tatuatge, pírcing o micropigmentació

Insalubritat en equipaments i habitatges

Els ajuntaments tenen competència en matèria de control sanitari d'edificis, habitatges i llocs de convivència humana.

A data d'avui continuen existint aquests problemes relacionats amb la manca de condicions higièniques mínimes a habitatges. Són situacions complexes, de difícil solució i en què es dona un important component social que implica la col·laboració i el treball interdisciplinari de diferents àrees municipals i altres institucions.

Com sol·licitar el servei

A través del servei d'atenció ciutadana 010

A través de la web municipal: <http://www.manresa.cat/seu/menu/tramitar/5>

A través del servei de whatsapp municipal 644 069 801

Destinatari/ies

Ciutadania

Prevenició i control de la Legionel·losi

La prevenció i control de la legionel·losi, d'acord amb la normativa de referència, insta els municipis a dur a terme una sèrie d'activitats:

Manteniment i control del cens d'empreses amb torres de refrigeració i condensadors evaporatius.
Col·laborar en la funció inspectora de les instal·lacions susceptibles de transmetre legionel·la.
Realitzar la funció inspectora de les instal·lacions de baix risc: Humectadors, fonts ornamentals, sistemes urbans de rec per aspersió, elements de refrigeració per aerosolització a l'aire lliure, sistemes d'aigua contra incendis, sistemes d'aigua d'instal·lacions interiors de determinats edificis i altres aparells que acumulin aigua i puguin produir aerosols.

Com sol·licitar el servei

Per part de les empreses que disposen d'instal·lacions d'alt risc, cal que presentin els corresponents justificants de revisió a través de la web municipal.
En quan a les instal·lacions de baix risc, es segueix un pla de control i per tant no cal fer les sol·licituds per part dels responsables de les instal·lacions

Destinatari/ies

Titulars d'activitats amb instal·lacions susceptibles de transmetre la legionel·la

Seguretat i Higiene Alimentària

Les actuacions de seguretat i higiene alimentària s'adrecen a la vigilància i control dels agents físics, químics i biològics que són presents en els aliments o que aquests poden vehicular

Els objectius generals del programa són:

Prevenir l'aparició de malalties transmeses pels aliments

Informar de la legislació vigent en matèria sanitària i control de la seva aplicació

Promoure l'adequació dels establiments minoristes i mercats municipals a les condicions higienico sanitàries establertes a la normativa vigent i fomentar la implantació de plans d'autocontrol basat en el sistema APPCC

Vetllar pel bon estat de manteniment i neteja de les instal·lacions dels establiments alimentaris, les bones pràctiques de manipulació i la qualitat sanitària dels productes alimentaris

Inspeccions establiments minoristes d'alimentació

L'any 2013 es va aprovar per Ple Municipal el "nou pla d'inspeccions", mitjançant el qual es realitzen les visites als establiments i se'n fa la valoració del risc alimentari, en base a un protocol establert i consensuat.

Aquesta és una nova eina més dinàmica que ens permet estar actuant sempre sobre els establiments que presenten el risc alimentari més alt i, en menys freqüència però també sobre els establiments de risc alimentari baix.

Excepcionalment, si hi ha denúncia, alguna toxiinfecció,...es fan inspeccions també d'ofici, fora del pla d'inspeccions, per corregir de forma urgent les condicions sanitàries de l'establiment.

Com sol·licitar el servei

No cal sol·licitar el servei ja que es segueix el pla d'inspeccions

Destinatari/ies

Establiments minoristes d'alimentació, bars i restaurants

Segell de Qualitat Sanitària-QS Manresa

El distintiu que s'ofereix té l'objectiu d'ajudar a visualitzar aquells establiments que destaquen pel seu alt compliment en les normes i mesures de seguretat higiènic-sanitàries oferint al consumidor un espai de confiança i seguretat .

Com sol·licitar el servei

Aquells establiments que voluntàriament han escollit assumir un repte estratègic per millorar la qualitat del seu establiment treballant entre altres factors la seguretat higiènic-sanitària per tal de ser reconeguts per la ciutadania com espais de confiança i seguretat, poden fer la inscripció a través de la web municipal a l'adreça : <http://www.manresa.cat/web/menu/14255-segell-de-qualitat-sanitaria>

Destinatari/ies

El Segell QS comença a funcionar adreçat a establiments de restauració (que realitzin com activitat principal el servei dinar i sopar al local, en formats de menú tipus primer plat, segon plat, postres), però la voluntat és d'anar estenent el segell a tots aquells sector minoristes d'alimentació de la ciutat així com aquells altres que també són controlats per la Unitat de Sanitat en quant a les mesures de seguretat higiènic-sanitàries que apliquen (els de micropigmentació, tatuatge i pírcing o centres d'estètica, ...).

Zoonosi

Segons la Llei de Protecció dels animals, s'enten per animal de companyia aquell animal domèstic que les persones mantenen generalment a la llar amb la finalitat d'obtenir-ne companyia. Als efectes d'aquesta llei, gaudeixen sempre d'aquesta consideració els gossos, els gats i les fures.

El programa pretén assolir el màxim nivell de protecció i benestar dels animals, garantir una tinença responsable i la màxima reducció de les pèrdues i els abandonaments d'animals, fomentar la participació ciutadana en la defensa i la seva protecció, així com preservar la salut, la tranquil·litat i la seguretat de les persones

Cens d'animals domèstics de companyia

Les persones que tenen gossos, gats o fures (tots tres considerats animals de companyia), han de censar-los a l'ajuntament del municipi de residència habitual dels animals. Abans de la inscripció en el cens municipal, un veterinari ha d'haver identificat l'animal amb un microxip.

Identificar i censar els animals de companyia és obligatori. No inscriure un gos, un gat o una fura en el registre municipal es considera una infracció lleu.

Com sol·licitar el servei

A través de la web municipal al següent enllaç:
<https://www.manresa.cat/web/oficinavirtual/fitxa/61>

Destinatari/ies

Propietaris o posseïdors d'animals domèstics de companyia

Control de plaques urbanes

Una plaga és un conjunt d'éssers vius que, per la seva abundància i/o les seves característiques, poden ocasionar problemes sanitaris, molèsties, perjudicis o pèrdues econòmiques a les persones.

Les plaques urbanes més comuns són:

Rosegadors (rates i ratolins)

Artòpodes (paneroles)

Aus urbanes (coloms, estornells, etc)

Com sol·licitar el servei

A través del servei d'atenció ciutadana 010
A través de la web municipal: <http://www.manresa.cat/seu/menu/tramitar/5>
A través del servei de whatsapp municipal 644 069 801

Destinatari/es

Ciutadania

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
Sanitat Ambiental	Gestionar els tràmits per atorgar l'autorització en un termini màxim de 3 mesos	Temps de resposta des de la recepció de la sol·licitud	Mes petit o igual que 3 mesos
Sanitat Ambiental	Realitzar primera inspecció en les denúncies d'insalubritat en habitatges en un termini màxim de 15 dies	Temps transcorregut des de la sol·licitud fins la primera visita d'inspecció	Mes petit o igual que 15
Sanitat Ambiental	Valoració del risc instal·lacions de baix risc	Nombre d'instal·lacions en les que s'ha realitzat la valoració del risc	Mes gran o igual que 10
Seguretat i Higiene Alimentària	Assessorament establiments alimentaris	Nombre d'assessoraments realitzats en establiments alimentaris	Mes gran o igual que 130
Seguretat i Higiene Alimentària	Establiments alimentaris inspeccionats	Nombre d'establiments inspeccionats	Mes gran o igual que 60
Seguretat i Higiene Alimentària	Establiments amb segell de qualitat	Nombre de nous establiments que han obtingut el segell de qualitat sanitària	Mes gran o igual que 5
Zoonosi	Donar resposta a les sol·licituds en un termini màxim de 15 dies	Temps de resposta	Mes petit o igual que 15
Zoonosi	Tramitar la inscripció al cens en un termini màxim d'un mes	Temps de resposta i informació al ciutadà sobre el cens del seu animal	Mes petit o igual que 30 dies

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de salut pública

Ordenança municipal reguladora de la tinença d'animals domèstics de companyia i gossos potencialment perillosos

Ordenança municipal sobre els aliments i els establiments alimentaris

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

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

Responsabilitats

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

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

Aprovació

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

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

Actualització

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

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

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

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

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

1. Identificació

Nom del servei SERVEIS SOCIALS

Els Serveis Socials treballen per donar resposta a les necessitats de la ciutadania a través d'una atenció individual, grupal i comunitària. Alhora que han de vetllar pel desenvolupament, la integració i l'autonomia de les persones, fent partícips a tots els agents dels territoris en les nostres actuacions. S'han d'establir prioritats d'actuació social i noves fórmules d'intervenció que assegurin la sostenibilitat del servei a llarg termini comptant amb equips professionals qualificats i compromesos.

Adreça Carretera de Vic, 16
Telèfon 938752507
Web www.manresa.cat
Adreces Electròniques serveissocials@ajmanresa.cat
Horari De dilluns a Divendres de 9:00 a 14:00

Unitat Organitzativa Servei de drets socials
Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials
Identificació dels responsables de gestió - [REDACTED]

Regidoria Regidoria d'Acció i Inclusió Social
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Acció i Inclusió Social
Identificació dels responsables polítics - [REDACTED]

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La missió dels Serveis Socials és donar resposta a les necessitats socials de les persones i famílies del municipi, dotant-les d'eines que afavoreixin la seva autonomia i qualitat de vida. S'acompleix mitjançant l'atenció integral, garantint els principis d'igualtat d'oportunitats per a tothom i tenint especial cura dels col·lectius més vulnerables.

3. Serveis

Atenció domiciliària

Conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal

Ajut a domicili

Conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal

Com sol·licitar el servei

A través dels Serveis Socials Municipals . 938784340 serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Persones en situació de dependència reconeguda que, en el marc de l'elaboració del Pla individual d'atenció requereixen atenció en la realització de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària i que visquin al terme municipal de la ciutat de Manresa.

Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat o risc social per:

- Manca de capacitat o hàbits per l'acompliment de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, que inclouen l'autocura i el manteniment i correcte organització de la llar, així com que presentin dificultats de relació amb l'entorn i/o manca de suport familiar o social.
- Manca d'habilitats parentals i d'hàbits de criança saludables i/o hàbits per l'organització familiar, de la llar i per l'atenció dels membres del nucli familiar, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.
- Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixin un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre les seves necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, ja sigui perquè la situació temporal o bé perquè la situació és de caràcter permanent i haurà de ser coberta mitjançant recursos més adients a la cartera de serveis socials o altres.

Àpats a domicili

Consisteix en l'elaboració i el transport d'un o dos àpats al domicili de les persones usuàries del servei.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938784340 serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

El servei està adreçat a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials que no li permeten mantenir una correcta alimentació.

Programa Xec servei

Ofereix atenció domiciliària (ajut a domicili, neteja de la llar,...) mitjançant una fórmula de copagament, de manera que es proporcionen val-descompte per hora de servei, i que està gestionat per empreses privades que l'ajuntament ha homologat per realitzar aquesta tasca, i amb les que ha signat un conveni.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938784340 serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

- Les persones majors de 65 anys o en situació de dependència o discapacitat que visquin soles o acompanyades d'una altra persona d'avançada edat.
- Famílies amb especials dificultats degut a problemes de salut, que presentin una situació de crisi, canvi o esgotament.

Teleassistència

Mitjançant la línia telefònica i un equip de persones, aquest servei permet a les persones usuàries del servei, davant de situacions d'emergència, contactar d'una forma senzilla amb una Central Receptora d'Alarmes atesa per personal específicament preparat per donar la resposta més adequada a la necessitat que se li presenti a la persona.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938784340 . serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Persones en situació de dependència que viuen soles o acompanyades per persones depenents o discapacitades que viuen soles o passen moltes hores soles a casa.

Atenció social bàsica

Conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, integrat per equips tècnics amb l'objectiu de fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en que es troben o que es puguin presentar.

Atenció a les persones amb dependència i discapacitats

És un equip bàsic d'atenció social (EBAS), que té com a objectiu promoure els mecanismes de prevenció i intervenció en persones en situació de dependència o discapacitat. És l'equip que elabora els PIA, plans individuals d'atenció de la dependència, per a persones amb grau de dependència reconegut que viu al seu domicili.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. Equip dependència. 938784340 . edid@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Persones que viuen a la ciutat que estan en situació de dependència o discapacitat.

EBAS. Atenció individual: acollida i tractament social

Els serveis tècnics d'atenció social (SBAS) estan formats per uns equips pluridisciplinars de professionals, els equips bàsics d'atenció social (EBAS), que tenen com a objectiu promoure els mecanismes de prevenció i intervenció en persones i famílies o grups socials, especialment si es troben en situació de vulnerabilitat, de risc o d'exclusió social.

Acollida: Orientada als usuaris que pertanyen a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS) i que expressen una dificultat, necessitat o demanda que no pot ser atesa des de la recepció i informació. Normalment, les persones que hi accedeixin tenen cita prèvia.

Tractament: Orientat a les persones que necessiten una intervenció continuada en el temps. Normalment les persones usuàries han de tenir cita prèvia i els professionals han de disposar de la informació recollida en la fase d'acollida, informació que inclou el diagnòstic de la situació.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 . uacollida@ajmanresa.cat / serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

La ciutadania en general que resideix a la ciutat.

Espai jove

És un equip que forma part dels serveis socials bàsics bàsics que té com a objectiu promoure els mecanismes de prevenció i intervenció en joves, especialment d'origen en la immigració .

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938724598. ejove@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Joves fins a 25 anys.

Menjador social

Servei que proporciona, de forma temporal, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que necessiten ajuda per a la subsistència. Servei que a part de garantir i assegurar una alimentació bàsica també durà un acompanyament socioeducatiu a les persones i famílies usuàries del servei per afavorir l'autonomia i inclusió social

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 . uacollida@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

- Persones soles o famílies sense sostre, residents o no a la ciutat, i que per tant no disposen de mitjans adequats ni condicions familiars ni socials per poder cobrir adequadament la necessitat bàsica d'alimentació
- Persones o famílies residents a la ciutat en situació d'infrahabitatge o amb habitatges que no disposen de subministraments o un espai adequat per elaborar els àpats.
- Persones o famílies en tractament social que puntualment necessiten un suport per cobrir les necessitats bàsiques.
- Persones que no viuen a la ciutat o hi viuen puntualment, i no poden cobrir aquesta necessitat (en règim penitenciari de cap de setmana, treballant i viuen fora...).

Places d'alberg social i per a adults i famílies concertades per part d'una entitat proveïdora.

Places concertades d'alberg social és un servei residencial temporal en un entorn favorable i segur de persones/famílies en situació de vulnerabilitat i necessitat d'habitatge, per tal de garantir el seu benestar personal i facilitar la seva inserció laboral, social i comunitària, a través d'un acompanyament social.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

- Persones residents a la ciutat.
- Persones menors de 65 anys i més grans de 18 anys o menors acompanyats d'almenys un dels seus progenitors.
- Persones no dependents, ni amb discapacitat amb barem de mobilitat o necessitat d'una persona per a realitzar les AVD.
- Persones que presenten la necessitat de caràcter conjuntural d'atenció social urgent de ser allotjades, a causa d'estar sense sostre per diferents causes com conflictes familiars, desnonaments, violència familiar, abandonament, aiguats, incendis o altres circumstàncies imprevisibles, o que es trobin en una situació de greu risc social.

Programes complementaris a l'atenció social bàsica

Serveis i programes que, tenint la naturalesa de serveis socials, poden complementar altres prestacions de serveis socials bàsics de la cartera de serveis socials

Programa d'ajuts econòmics

El programa d'ajudes individualitzades té com a objectiu ser una eina de suport econòmic al treball social que es fa des del departament de Serveis Socials municipal, per tal d'ajudar a les persones/famílies usuàries del servei a superar l'estat de necessitat en que es troben, especialment en la cobertura de les necessitats bàsiques. Són ajudes per a resoldre un problema puntual o que garanteixen una participació de l'usuari/a en la resolució dels seus problemes segons un pla d'intervenció individual pactat, i no suposen, en cap concepte una prestació de dret.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

La ciutadania en general que compleixi els requisits del programa.

Servei d'atenció a les famílies

El Servei de Suport i Intervenció a les Famílies és un servei socio-assistencial promogut per l'Ajuntament de Manresa adreçat a les unitats familiars de convivència amb infants i joves de 0 a 18 anys dels col·lectius en situació de risc social que estan sent ateses des de les Unitats de Tractament de l'Atenció Social Bàsica. Té una vocació preventiva, assistencial i complementària al seguiment social que realitzen els serveis socials bàsics

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 . serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

La ciutadania en general, especialment les famílies en situació de vulnerabilitat social.

Treball en xarxa i suport a entitats de serveis socials

Actuacions de la secció de serveis socials de treball en xarxa, coordinació i suport a les entitats socials de la ciutat: projecte enxarxa amb les escoles, salut i CDIAPB; convocatòria anual de subvencions de lliure concurrència; convenis de col·laboració i suport econòmic amb entitats; cessió d'espais, locals adscrits a la secció; consell d'acció i inclusió social .

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials centrals. 938752507 . serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Les entitats, empreses, associacions, plataformes d'afectats,... de la ciutat.

Serveis d'intervenció socioeducativa per a infants i adolescents. Centres oberts

El Centre Obert és un Servei o establiment diürn d' Acció socioeducativa, que pertany per llei a la Xarxa de Serveis Socials d' Atenció social bàsica, que prioritza l' atenció a la Infància en risc i que ha de contemplar la detecció, la prevenció, la normalització i la integració d' aquests infants o nois/es, i les seves famílies. El Centre Obert és un recurs que està ubicat en l' entorn o context habitual de l' infant o adolescent

Xarxa de centres oberts

Servei diürn per a l'atenció d'infants i adolescents en situació de risc fora de l'horari escolar en els períodes lectius, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les mancances dels infants i adolescents atesos mitjançant el treball individualitzat, en grup, el treball amb les famílies, en xarxa i amb la comunitat Actualment els centres oberts de la ciutat són: xalesta, la font, sergi aguiera i casal-ot.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 . serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Infants en situació de risc social o risc de patir-ne, entre 6 i 12 anys, resident a la ciutat i en tractament social pels serveis socials bàsics.

Serveis socials especialitzats

Els serveis especialitzats s'organitzen atenent la tipologia de les necessitats per tal de donar resposta a situacions i necessitats que requereixen una especialització tècnica o la disposició d'uns recursos determinats, en els àmbits de la infància, adolescència, persones grans, en situació de dependència i la persones en situació de discapacitat, persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental, persones afectades pel virus VIH/SIDA, cuidadores; famílies amb problemàtica de risc i risc d'exclusió social, dones en situació de violència masclista i els seus fills i filles víctimes de delictes amb violència o persones amb risc de patir-ne, persones amb drogodependències.

Places concertades de residència per a persones grans

Places d'acolliment residencial per a persones grans a la ciutat de Manresa per part d'una entitat proveïdora.

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 . serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Persones majors de 65 anys ateses pels serveis socials municipals.

Transport adaptat

Servei de transport adaptat a persones majors de 16 anys amb dificultats importants de mobilitat, associades a un problema social i familiar que no els permeti el desplaçament sense ajuda i que necessitin d'aquest desplaçament per acudir a un centre o servei tipificat com a recurs a la xarxa de serveis socials (centre de dia, taller ocupacional, etc.).

Com sol·licitar el servei

A través dels serveis socials municipals. 938782484 . serveissocials@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Persona major de 16 anys que tingui reconeguda la condició de persona amb discapacitat mitjançant el certificat corresponent, on consti a més que supera el barem de mobilitat reduïda . O bé persones amb diagnòstic de demència degudament acreditats mitjançant un informe mèdic del metge de capçalera.

- En cas que la persona no disposa del barem de mobilitat reduïda, la persona podrà optar a ser usuària del servei si disposa del barem de l'acompanyant.
- A més, la persona haurà de tenir plaça reconeguda en un servei social especialitzat de la xarxa pública, segons la Cartera de Serveis socials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. O bé percebre una PEV per poder assistir al centre de dia per a Gent Gran.
- Han de ser persones empadronades a la ciutat de Manresa.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
Atenció domiciliària	Temps d'atenció a un servei d'ajuda a domicili urgent.	Temps mitjà, en hores, que es tarda a activar un servei d'ajuda a domicili urgent	Mes petit o igual que 24

Atenció social bàsica	Dies d'espera entre la sol·licitud i la primera atenció (triaatge)	mitjana anual dels dies d'espera entre que la persona fa la demanda i és atès pel servei d'acollida	Mes petit o igual que 10
Atenció social bàsica	Temps estimat de durada d'una entrevista de primera visita o acollida	Temps d'entrevista	Mes gran o igual que 30
Atenció social bàsica	Temps mitjà d'espera entre la petició i accés al servei de menjador social	mitjana dels dies	Mes petit o igual que 2

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

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

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

Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.

Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

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

Responsabilitats

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

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

Aprovació

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

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

Actualització

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

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

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

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

Retiment de comptes

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

compliment dels compromisos previstos.

Signat electrònicament
per: MONTSERRAT
CLOTET MASANA
Data: 17/02/2023
13:55:48
Raó: Signatura
Lloc: Manresa