



EDICTE

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

En data 13 de juny de 2024, la Junta de Govern Local de l'Ajuntament del Masnou va aprovar la modificació d'algunes cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou.

Aquest va ser el text literal de l'acord:

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

En data 26 d'octubre de 2023, la Junta de Govern Local va acordar l'aprovació del **Protocol de gestió del sistema de cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou**, que va entrar en vigor el 31 d'octubre amb la seva publicació al Portal de transparència. D'aquest acord es va donar compte al Ple de l'Ajuntament en la sessió celebrada el dia 16 de novembre de 2023.

L'article 7.3 d'aquest protocol diu el següent: *"L'aprovació, modificació i avaluació de les cartes de serveis es desenvoluparà durant el primer semestre de cada exercici"*.

En data 21 de desembre de 2023, la Junta de Govern Local va aprovar l'actualització de les cartes de serveis, en la qual es van recollir una sèrie de canvis que afectaven a nivell general (compromisos estàndards, nou protocol de gestió, nou caràcter jurídic de les cartes, entre d'altres) com a nivell individual, amb el desglossament de les cartes de serveis de de **Promoció econòmica** i de **Serveis socials bàsics**, les quals es van desglossar en cartes independents corresponents als diferents serveis existents a cada departament.

Amb aquest darrer canvi, es va passar de tenir de 17 a 22 cartes de serveis vigents des de l'1 de gener de 2024.

El gerent municipal ha emès un informe favorable en el qual manifesta que durant el primer semestre de l'any 2024, s'ha fet l'avaluació de l'any 2023 de totes les cartes de serveis vigents i proposa aprovar la modificació d'algunes d'elles que tot seguit es detallen, tal com es recull en les memòries d'avaluació, que estan incorporades a l'expedient electrònic:

Codi	Servei
ARX/2024	Arxiu municipal.
BIB/2024	Biblioteca pública Joan Coromines
BUS/2024	Transport col·lectiu urbà de viatgers.
CFA/2024	Formació de persones adultes.
HAB/2024	Servei d'habitatge.
EMP/2024	Serveis a les empreses i a l'emprenedoria
MER/2024	Mercats municipals
SLO/2024	Servei local d'ocupació
PLO/2024	Polícia local.
RHU/2024	Recursos humans.
SSL/2024	Atenció i prevenció de l'exclusió residencial.

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

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

Primer. Modificar les cartes de serveis actualment en vigor que tot seguit es detallen:



Codi	Servei
ARX/2024	Arxiu municipal.
BIB/2024	Biblioteca pública Joan Coromines
BUS/2024	Transport col·lectiu urbà de viatgers.
CFA/2024	Formació de persones adultes.
HAB/2024	Servei d'habitatge.
EMP/2024	Serveis a les empreses i a l'emprenedoria
MER/2024	Mercats municipals
SLO/2024	Servei local d'ocupació
PLO/2024	Polícia local.
RHU/2024	Recursos humans.
SSL/2024	Atenció i prevenció de l'exclusió residencial.

Segon. Derogar i deixar sense efectes les cartes de serveis modificades de l'Ajuntament del Masnou vigents en el moment de la presa de l'acord.

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

Quart. Publicar el text íntegre de les cartes modificades amb el text consolidat en vigor al Portal de transparència de l'Ajuntament.

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

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



1. Identificació del servei

Denominació:

Arxiu municipal

Descripció:

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

Les funcions de l'arxiu municipal són:

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

Missió:

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

Persones destinatàries:

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

Regidoria responsable:

1000 - Alcaldia

Departament responsable:

310 - Cultura

2. Accés al servei

Ubicació:

Carrer de Sant Francesc d'Assís, 28 08320 El Masnou

Web:

<https://www.elmasnou.cat/temes/cultura/arxiu>

Telèfon:

93 5571829

Correu electrònic:

arxiu@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

Horari ordinari (d'octubre a maig):

- Dilluns, de 10.00 a 14.00 i de 16.00 a 19.00 hores.
- Dimecres, de 10.00 a 14.00 hores.

Horari d'estiu (juny a setembre):

- Dilluns i dimecres, de 09.00 a 14.00 hores.

3. Cartera de prestacions del servei

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

33220.11

Consulta de documentació

Descripció de l'actuació:

Servei de consulta pública i gratuïta dels instruments de descripció i als documents històrics (documentació produïda fa més de 50 anys) que custodia l'arxiu. Els documents que produeix o rep l'Ajuntament en l'exercici de llurs funcions són documents públics.

L'arxiu municipal, com a responsable de la custòdia d'aquests documents públics, en fa possible l'accés.

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

Persones destinàries:

Qualsevol persona.

Horari específic:

Horari d'obertura de l'arxiu.

Requisits d'accés:

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

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

Es recomana demanar cita prèvia.

Documents a aportar:

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

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

33220.12

Reproducció de documentació

Descripció de l'actuació:

Obtenció de còpies en paper i digitals de la documentació seguint els procediments i aplicant la taxa aprovada. La reproducció de documentació es pot restringir o denegar per raons de conservació de la documentació o per motius legals o tècnics.

Persones destinàries:

Qualsevol persona.

Horari específic:

Horari d'obertura de l'arxiu.

Requisits d'accés:

Els mateixos que per consultar la documentació.

Documents a aportar:

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

Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	Sí

Ordenança fiscal:

Ordenança reguladora de la taxa per expedició de documents administratius. Art. 6.2.

33220.13

Assessorament i orientació.

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

33220.14

Servei educatiu de l'arxiu.

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

33220.21 Recuperació i preservació del patrimoni documental local.

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

33220.22 Promoció i difusió del patrimoni documental local.

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

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

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:
• Accedir lliurement i gratuïtament a les sales de consulta en les condicions i els horaris establerts. • Ser atès amb eficàcia i eficiència. • Rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s'ofereixen. • Disposar de les condicions de seguretat, higiene i comoditat necessàries per consultar els documents. • Accedir a aquella documentació que hagi sol·licitat, respectant les limitacions legalment establertes. • Accedir als documents en el suport material que la persona sol·licitant hagi elegit entre els disponibles, tret que motius de conservació ho desaconsellin. • Obtindre còpies dels documents consultats, excepte que no es puguin lliurar per raons de conservació o per motius legals o tècnics. • Formular queixes i suggeriments en relació amb els serveis i el funcionament de l'arxiu, i obtenir-ne una resposta en els terminis establerts.
Deures:
• Identificar-se prèviament per consultar documents originals. • Respectar els drets de propietat intel·lectual, industrial i d'autoria dels documents consultats. • Respectar els drets morals i d'explotació del fons fotogràfic de l'arxiu. • Complir la legislació en matèria de protecció de dades i propietat intel·lectual. • Citar les referències dels documents seguint les indicacions del personal de l'Arxiu. • Seguir les indicacions del personal d'arxiu pel que fa a l'accés, el tractament i l'ordre de la documentació. • Tenir cura i respectar els documents, mantenir la seva integritat i l'ordre intern segons indicacions del personal de l'arxiu. • Desar la documentació en les mateixes condicions d'ordre i integritat en les quals va ser deixada per a la consulta. • Satisfer les taxes per a l'obtenció de còpies.
Canals de participació:
El Consell Municipal del Patrimoni Cultural del Masnou és un òrgan sectorial de participació ciutadana, amb caràcter informatiu, consultiu i assessor. Les seves competències, funcions i activitats es desenvolupen en l'àmbit de la protecció, la conservació, la investigació, la difusió i el foment del patrimoni cultural del Masnou.

5. Compromisos i objectius

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

Comprom.	Objectiu	Descripció	Fita
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.	
	004	Garantir que el grau de satisfacció promig de les persones usuàries en relació amb la rapidesa del servei de l'arxiu assoleix un valor mínim.	8,00
61		Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.	
	003	Minimitzar el nombre de queixes en relació al tracte rebut per part del personal del servei de l'arxiu.	0
80		Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.	
	005	Publicar o actualitzar anualment un nombre significatiu d'inventaris.	10
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	
	002	Garantir que el grau de satisfacció de les persones usuàries en relació al conjunt del servei de l'arxiu assoleix un valor mínim.	8,00

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

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

Vies de reclamació:

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

Compensacions en cas d'incompliment:

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

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

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

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol.
- Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals.
- Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, que regularitza, aclareix i harmonitza les disposicions legals vigents sobre la matèria.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la que es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient (incorpora les Directives 2003/4/CE i 2003/35/CE).
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 1 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Normativa autonòmica:

• Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals. • Llei 9/ 1993, de 30 de setembre, del patrimoni cultural català. • Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents. • Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya • Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents. • Decret 190/2009, de 9 de desembre, dels requisits dels arxius del Sistema d'Arxius de Catalunya, del procediment d'integració i del Registre d'Arxius de Catalunya. • Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. • Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. • Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
Normativa municipal:
• Ordenança reguladora de la taxa per expedició de documents administratius.

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:
L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:
Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:
Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei. Com a resultat d'aquest seguiment i avaluació es podran determinar accions de millora del servei. La memòria d'avaluació de la carta de serveis serà aprovada per la Junta de Govern Local i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. La informació relativa al seguiment i l'avaluació de la carta de serveis es farà pública al Portal de Transparència de l'Ajuntament durant el primer semestre de cada any, en compliment del que disposa l'article 9.1.j) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

1. Identificació del servei

Denominació:

Biblioteca pública Joan Coromines

Descripció:

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

Missió:

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

Persones destinatàries:

Ciutadania en general.

Regidoria responsable:

1000 - Alcaldia

Departament responsable:

310 - Cultura

2. Accés al servei

Ubicació:

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

Web:

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

Telèfon:

93 5571888

Correu electrònic:

biblioteca@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

Horari d'hivern:

- Matins: dimarts, divendres i dissabte, de 09.30 a 13.00 hores.
- Tardes: de dilluns a divendres, de 15.00 a 20.00 hores.

Horari d'estiu:

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

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
------	-----------

33210.11	Servei d'informació i referència.
33210.12	Servei de préstec.
33210.13	Servei de préstec interbibliotecari.
33210.14	Servei de préstec de recursos digitals (eBiblio).
33210.15	Internet i ofimàtica, servei d'impressions.
33210.16	Wi-Fi
33210.17	Consulta de bases de dades electròniques a través del catàleg.

33210.18	Serveis a les escoles.
33210.20	Programació d'activitats culturals a la biblioteca.
33210.51	Espais de suport per a l'estudi i/o treballs en grups.

33210.11 Servei d'informació i referència.

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

33210.12 Servei de préstec.

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

33210.13 Servei de préstec interbibliotecari.

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

33210.14 Servei de préstec de recursos digitals (eBiblio).

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

33210.15 Internet i ofimàtica, servei d'impressions.

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

33210.16 Wi-Fi

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

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

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

33210.18**Serveis a les escoles.**

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

33210.20**Programació d'activitats culturals a la biblioteca.**

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

33210.51	Espais de suport per a l'estudi i/o treballs en grups.		
Descripció de l'actuació:			
Disposició de sales d'estudi durant els períodes d'exàmens o altres períodes d'alta ocupació de la Biblioteca.			
Persones destinatàries:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Documents a aportar:			
Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:
Les persones usuàries: - Tenen el dret d'utilitzar els espais, col·lecció, serveis, instal·lacions i equipaments de la biblioteca de conformitat amb el seu reglament. - Poden demanar ajut al personal de la biblioteca que és el responsable de prestar el suport necessari per facilitar l'ús dels serveis i iniciar-los en les tècniques de recerca de la informació. - Podran comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament de la biblioteca mitjançant l'adreça electrònica de la biblioteca o els formularis a disposició per a tal fi. - Podran sol·licitar informació sobre el fons, el funcionament i el reglament de la biblioteca, així com qualsevol informació d'interès per als ciutadans i ciutadanes. - Tenen dret a ser informades de l'horari d'atenció al públic, dels serveis amb horaris restringits i de les activitats que s'hi organitzen amb el temps suficient.
Deures:
Les persones usuàries: - Han de mantenir a la biblioteca una actitud correcta; s'hi han d'evitar sorolls, comportaments o activitats que puguin interferir en el bon funcionament dels serveis o molestar les altres persones usuàries. Els telèfons mòbils i altres dispositius sonors han d'estar silenciats. - Han de respectar les altres persones usuàries i el personal de la biblioteca. Cal que tinguin cura dels espais i facin un bon ús del mobiliari, els aparells audiovisuals, els ordinadors així com els materials i documents que s'utilitzen a la biblioteca i els deixats en préstec. - No poden modificar la disposició del mobiliari (taules, cadires, butaques, etc.), excepte en els casos permesos pel personal de la biblioteca. - Han de complir la normativa vigent dels drets d'autor en cas de còpies o reproduccions d'un document o de la informació consultada o extreta d'Internet. - Han de mostrar el carnet de la biblioteca o qualsevol altre document d'identificació, mentre facin ús del servei bibliotecari, quan ho demani el personal de la biblioteca. - Hauran de comunicar a la biblioteca qualsevol canvi en les seves dades, especialment les de residència, telèfon o correu electrònic. També comunicar la pèrdua o sostracció del carnet a la major brevetat possible. - Han de complir el reglament de la biblioteca i dels seus serveis.
Canals de participació:
La biblioteca posa a disposició dels seus usuaris i usuàries mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora dels serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la resposta a enquestes de satisfacció realitzades per la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

5. Compromisos i objectius

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

Comprom.	Objectiu	Descripció	Fita
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.	
	101	Editar un nombre mínim de guies de novetats cada any.	12
	109	Incrementar les sol·licituds de carnet d'usuari de la biblioteca tramitats en línia.	5,00%
	003	Incrementar les renovacions de préstec tramitades en línia.	5,00%
	100	Oferir un mínim de cursos de formació en noves tecnologies per part del propi personal de la biblioteca.	2
	103	Incrementar en un percentatge mínim el nombre de persones usuàries del servei Internet i+ i de la xarxa WiFi.	1,00%

30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	
	106	Assolir un nombre mínim de visites escolars anuals.	80
	104	Realitzar un nombre mínim d'activitats culturals a la Biblioteca durant l'any.	80
	105	Incrementar en un percentatge mínim el nombre de persones participants en les activitats culturals realitzades, respecte l'any anterior.	2,00%
41		Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.	
	100	Renovar anualment un percentatge significatiu del fons.	5,00%
	110	Catalogar un percentatge mínim del Fons Masoliver pendent de tractar.	15,00%
	111	Atendre un mínim de desiderates o peticions de compra rebudes per part dels usuaris/àries de la Biblioteca.	40
51		Implantar eines de gestió eficients.	
	108	Assolir un percentatge alt dels objectius del pla d'acció anual.	80,00%
60		Oferir atenció personalitzada.	
	109	Oferir un mínim de lots de documents personalitzats als centres educatius.	10

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

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

Vies de reclamació:

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

Compensacions en cas d'incompliment:

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

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
 - Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.
- El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

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

Normativa autonòmica:

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

Normativa municipal:

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

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:

L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:
Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:
Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei. Com a resultat d'aquest seguiment i avaluació es podran determinar accions de millora del servei. La memòria d'avaluació de la carta de serveis serà aprovada per la Junta de Govern Local i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. La informació relativa al seguiment i l'avaluació de la carta de serveis es farà pública al Portal de Transparència de l'Ajuntament durant el primer semestre de cada any, en compliment del que disposa l'article 9.1.j) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

1. Identificació del servei

Denominació:

Autobús urbà

Descripció:

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

Missió:

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

La seva **visió** és ser reconeguts per la ciutadania i les institucions com un servei de transport capdavanter a la comarca del Maresme. El servei es presta atenent els **valors** de millora contínua, professionalitat i eficiència.

Persones destinatàries:

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

Regidoria responsable:

4020 - Mobilitat i via pública

Departament responsable:

402 - Mobilitat i via pública

2. Accés al servei

Ubicació:

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

Web:

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

Telèfon:

93 5571645

Correu electrònic:

mobilitat@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi

Prestació

44110.00

Servei d'autobús urbà.

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

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:
• Ser transportat o transportada sempre que es disposi d'un bitllet o títol de transport vàlid. En cas d'avaria o aturada de l'autobús pel motiu que sigui, dret a continuar el viatge a la mateixa línia en vehicle de substitució o reserva. • Rebre informació de les característiques de prestació del servei i de qualsevol alteració que s'hi prevegi, així com de l'oferta de títols de transport i els seus preus. • Rebre un tracte correcte del personal de les empreses operadores, i ser atès quan es demani ajuda i informació. • Disposar de seients d'ús preferent si es tracta d'una persona amb mobilitat reduïda o amb necessitats especials, dones embarassades o gent gran. • Accedir amb cadira de rodes i ocupar el lloc reservat si l'autobús es troba adaptat. • Dur saquets o objectes de fins a 100x60x25 cm. Dur altres objectes o estris en les condicions que determini l'empresa concessionària. En cap cas es poden transportar objectes o materials perillosos o que puguin causar molèsties a la resta de persones usuàries. • Viatjar amb animals domèstics sempre que es duguin tancats en caixes o gàbies de dimensions apropiades. Les persones invidents o sordes poden viatjar amb el seu gos pigall. • Presentar les reclamacions al servei que es considerin convenients, i rebre'n resposta. • Obtenir transport gratuït per als infants de fins a quatre anys, sempre que no ocupin seients. • Rebre la cobertura de l'assegurança obligatòria de viatgers, inclosa en el preu del transport. • Accedir amb cotxet i situar-lo al lloc que es trobi indicat. • Rebre canvi de fins a 10 € si es compra el bitllet a bord de l'autobús.
Deures:
• Dur el bitllet o títol de transport vàlid i degudament validat, també en cas de transbordament, i adequat al trajecte que es realitzi. • Conservar el bitllet o títol de transport durant tot el viatge i mostrar-lo al personal de l'empresa operadora que el reclami. • Accedir a l'autobús només a les parades senyalitzades i sol·licitar parada per baixar amb l'antelació suficient. Pujar i baixar de l'autobús per les portes indicades. • No fumar al vehicle ni a la resta d'instal·lacions del servei. • Mantenir un comportament cívic, correcte i respectuós amb la resta de passatgers i personal de l'empresa operadora. • No malmetre ni embrutar l'autobús ni les instal·lacions del servei. • Atendre les indicacions del personal de l'empresa operadora i no distreure al conductor. • Cedir els seients reservats a les persones amb mobilitat reduïda o altres col·lectius específicats a la senyalització.
Canals de participació:
L'Ajuntament del Masnou posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en al millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments (que es poden adreçar també directament a l'empresa concessionària del servei) i la realització d'aquestes enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.

5. Compromisos i objectius

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

Comprom.	Objectiu	Descripció	Fita
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	
	400	Garantir la presència d'un mínim d'accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de mobilitat del servei de transport públic urbà.	3
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.	
	102	Rebre un nombre màxim i reduït de queixes en relació amb el funcionament de l'app web i el web municipal sobre la informació del bus.	10
	202	Disposar d'un percentatge alt d'elements informatius actualitzats i de la correcta senyalització a les parades.	100,00%
41		Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.	
	200	Disposar d'un percentatge mínim de les parades amb cobertura (marquesina).	70,00%
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	
	001	Realitzar anualment les enquestes de valoració del servei previstes.	1
	002	Obtenir una valoració promig alta del servei d'autobús urbà a l'enquesta a les persones usuàries.	7,00

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

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

Vies de reclamació:

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

Compensacions en cas d'incompliment:

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

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

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

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

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

Normativa autonòmica:

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

Normativa municipal:

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

8. Gestió de la carta de serveis	
Caràcter jurídic de la carta:	L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:	Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

1. Identificació del servei

Denominació:

Formació de persones adultes.

Descripció:

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

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

Els ensenyaments corresponents a cadascun d'aquests eixos són:

1. Educació general i accés al sistema educatiu:
 - Graduat en educació secundària obligatòria per a adults.
 - Programes de formació i inserció (PFI).
 - Curs específic per l'accés als cicles de grau mitjà (CAM).
 - Preparació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau mitjà.
 - Preparació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau superior.
 - Prova d'accés a la universitat per a majors de 45 anys (PAU+45).
2. Educació per adquirir competències transprofessionals:
 - Tallers d'anglès.
 - Tallers d'informàtica.
3. Educació per a la cohesió i la participació social:
 - Català nivells 1, 2 i 3.
 - Castellà nivells 1, 2 i 3.
 - Tallers d'alfabetització.
 - Taller de conversa en català.
 - Formació instrumental.

A més dels ensenyaments, també s'ofereix el servei: Punt d'informació i orientació del servei d'acreditació de competències professionals.

Missió:

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

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

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

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

Persones destinatàries:

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

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

Regidoria responsable:

3040 - Educació

Departament responsable:

320 - Educació

2. Accés al servei

Ubicació:

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

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
32621.11	Graduat en educació secundària obligatòria per a adults (GES)
32621.12	Formació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau mitjà
32621.13	Formació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau superior
32621.14	Curs específic per l'accés als cicles de grau mitjà (CAM)
32621.15	Proves d'accés a la universitat per a majors de 45 anys (PAU+45)
32621.21	Tallers d'anglès
32621.22	Tallers d'informàtica
32621.31	Llengua catalana
32621.32	Llengua castellana
32621.33	Tallers d'alfabetització
32621.34	Programa de formació i inserció Baix Maresme (PFI-PTT)
32621.35	Taller de conversa en català
32621.36	Formació instrumental (coneixements bàsics)
32621.37	Punt d'informació i orientació del servei d'acreditació de competències professionals

32621.11	Graduat en educació secundària obligatòria per a adults (GES)
Descripció de l'actuació:	
Estudis que permeten completar els ensenyaments bàsics i obtenir el títol de graduat o graduada en educació secundària obligatòria (GESO) , equivalent a tots els efectes a l'ESO.	
Persones destinatàries:	
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.	
Horari específic:	
De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.	
Requisits d'accés:	
Tenir 18 anys o complir-los durant l'any natural en què s'inicia la formació. També hi poden accedir les persones que tinguin 16 anys o els compleixin durant l'any natural en què s'inicia la formació, si es compleix alguna de les circumstàncies següents: • Tenir un contracte laboral que els impedeixi d'assistir al centre educatiu en règim ordinari. • Trobar-se en procés d'obtenir un permís de treball. • Ser esportista d'alt rendiment. • Tenir necessitats específiques i circumstàncies singulars justificades que ho fan aconsellable. • Cursar o haver cursat un programa de formació i inserció. S'haurà de fer una entrevista o una prova de nivell en els dies i les hores establertes.	
Documents a aportar:	

1. Preinscripció:

a) Documentació que cal presentar:

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

b) Documentació específica a efectes de barem:

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

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

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

2. Matricula:

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

3. Matricula viva:

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Expedient acadèmic.
- Si l'alumnat és menor d'edat ha de presentar:
 - Original del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a de fet.
 - Original del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si l'alumne o l'alumna està en situació d'acolliment, la resolució d'acolliment del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
 - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).
 - Document que certifiqui les circumstàncies que permeten l'accés amb 16 anys descrits a l'apartat de la preinscripció.
- Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.

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

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

Descripció de l'actuació:
Aquests estudis preparen per presentar-se a les proves d'accés als cicles de grau mitjà de formació professional, d'arts plàstiques i disseny i d'ensenyaments esportius.
Persones destinatàries:
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.
Horari específic:
De dilluns a divendres, en horari de tarda.
Requisits d'accés:
Tenir 16 anys o complir-los durant l'any natural en què s'inicia la formació. No tenir el títol de graduat en educació secundària obligatòria (ESO) o equivalent acadèmic. S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.
Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) Documentació que cal presentar:

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

b) Documentació específica a efectes de barem:

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

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

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

2. Matrícula:

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

3. Matrícula viva:

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

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

32621.13

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

Descripció de l'actuació:

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

Persones destinatàries:

Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari específic:

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

Requisits d'accés:

Tenir més de 18 anys o complir-los durant l'any natural en què s'inicia la formació.

Cal tenir en compte que per realitzar les proves d'accés als cicles formatius de grau superior s'han de tenir més de 19 anys o complir-los l'any natural en què es realitza la prova.

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

Documents a aportar:

- 1. Preinscripció:**
 - a) Documentació que cal presentar:**
 - Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.
 - b) Documentació específica a efectes de barem:**
 - Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036).
 - Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat.
 - Residència a Teià: justificant de residència.
 - c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:**
 - Justificant de residència.
 - Original del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.
- 2. Matrícula:**
 - Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental.
- 3. Matrícula viva:**
 - Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
 - Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.

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

Ordenança fiscal:

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

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

Ordenança fiscal:

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

32621.14

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

Descripció de l'actuació:

Curs que permet l'accés directe a qualsevol cicle de grau mitjà de formació professional inicial, sense haver de fer la prova d'accés si s'obté la qualificació final de 5.

Persones destinatàries:

Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari específic:

De dilluns a divendres en horari de tarda.

Requisits d'accés:

- Tenir 17 anys o complir-los durant l'any natural en què s'inicia la formació.
- No tenir el títol de graduat en educació secundària obligatòria (ESO) o equivalent acadèmic.
- Fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.

Documents a aportar:

1. Preinscripció:**a) Documentació que cal presentar:**

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.

b) Documentació específica a efectes de barem:

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

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

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

2. Matrícula:

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

3. Matrícula viva:

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.

Tipus de competència:

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:

Pagament:

Altra

No

Directa, per la pròpia entitat.

Sí

Ordenança fiscal:

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

32621.15

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

Descripció de l'actuació:

Estudis que preparen per presentar-se a les proves d'accés a la universitat per a les persones que tinguin 45 anys o més.

Persones destinatàries:

Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari específic:

De dilluns a divendres en horari de tarda-nit.

Requisits d'accés:

- Tenir 45 anys o complir-los durant l'any natural en què s'inicia la formació.
- No tenir cap titulació o qualsevol altre requisit general d'accés que habiliti per accedir a la universitat.
- Fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.

Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) **Documentació que cal presentar:**

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.

b) **Documentació específica a efectes de barem:**

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

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

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

2. Matrícula:

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

3. Matrícula viva:

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.

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

Ordenança fiscal:

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

32621.21

Tallers d'anglès

Descripció de l'actuació:

Aquests estudis tenen com a objectiu que les persones adultes assoleixin un grau de competència bàsica per comunicar-se en llengua anglesa. S'imparteixen els nivells inicials (A1.1, A1.2 i A2).

Persones destinatàries:

Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari específic:

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

Requisits d'accés:

Tenir 18 anys.

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

Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) **Documentació que cal presentar:**

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.

b) **Documentació específica a efectes de barem:**

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

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

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

2. Matrícula:

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

3. Matrícula viva:

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.

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

Ordenança fiscal:

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

Descripció de l'actuació:

Aquesta formació té com a objectiu facilitar l'adquisició de la competència digital, entesa com la combinació de coneixements, habilitats i actituds en l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per desenvolupar-se en la societat actual. S'ofereixen els nivells inicial, 1 i 2.

Persones destinatàries:

Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari específic:

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

Requisits d'accés:

Tenir 18 anys.

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

Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) Documentació que cal presentar:

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.

b) Documentació específica a efectes de barem:

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

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

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

2. Matrícula:

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

3. Matrícula viva:

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.

Tipus de competència:

Altra

Prestació obligatòria:

No

Forma de gestió:

Directa, per la pròpia entitat.

Pagament:

Sí

Ordenança fiscal:

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

Descripció de l'actuació:

L'objectiu d'aquest ensenyament és que les persones assoleixin un grau de competència mínima per comunicar-se en llengua catalana. S'imparteixen en dos nivells (1 i 2), que corresponen als nivells A1 i A2 del MECR (Marc europeu comú de referència per a les llengües). La superació del nivell A2 permet l'obtenció del certificat de nivell bàsic de català (A2).

Persones destinatàries:

Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari específic:

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

Requisits d'accés:

Tenir més de 16 anys, estar alfabetitzat en la llengua d'origen i no tenir cap coneixement de la llengua catalana o moltes dificultats per comprendre-la i entendre-la.

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

Documents a aportar:

1. **Preinscripció:**

a) **Documentació que cal presentar:**

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

b) **Documentació específica a efectes de barem:**

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

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

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

2. **Matrícula:**

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

3. **Matrícula viva:**

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

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

Ordenança fiscal:

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

Llengua castellana

Descripció de l'actuació:
Aquests estudis tenen com a objectiu que les persones adultes assoleixin un grau de competència bàsica per a comunicar-se en llengua castellana i s'imparteixen en tres nivells: llengua castellana nivell 1, 2 i 3, que corresponen als nivells A1, A2 i B1 del MECR (Marc europeu comú de referència per a les llengües).
Persones destinatàries:
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.
Horari específic:
De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.
Requisits d'accés:
Tenir més de 16 anys, estar alfabetitzat en la llengua d'origen i no tenir cap coneixement de la llengua castellana o moltes dificultats per comprendre-la i entendre-la.
S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.
Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) Documentació que cal presentar:

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

b) Documentació específica a efectes de barem:

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

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

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

2. Matrícula:

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

3. Matrícula viva:

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

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

32621.33

Tallers d'alfabetització

Descripció de l'actuació:
L'objectiu d'aquests tallers és que les persones adultes aprenguin a llegir, escriure i fer càlculs elementals. La superació d'aquests estudis permet l'obtenció del certificat de formació instrumental.
Persones destinatàries:
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.
Horari específic:
De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.
Requisits d'accés:
Tenir 18 anys i no estar alfabetitzat o tenir dificultats en la lectoescriptura. S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.
Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) **Documentació que cal presentar:**

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.

b) **Documentació específica a efectes de barem:**

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

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

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

2. Matrícula:

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

3. Matrícula viva:

- Original del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.

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

Ordenança fiscal:

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

32621.31

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

Descripció de l'actuació:

Els programes de formació i inserció (PFI) són el primer nivell de qualificació dins dels estudis de formació professional i s'adscriuen a diferents famílies professionals. Són estudis voluntaris i la seva durada és d'un curs acadèmic (1.000 hores).

L'alumnat de PFI rep un acompanyament i una tutorització essencial per a l'assoliment dels objectius del programa. Amb els PFI, es facilita l'accés directe als cicles de formació de grau mitjà, es qualifica per a una professió i es milloren les possibilitats d'accés al mercat del treball.

S'ofereixen dos perfils: auxiliar d'activitats esportives i auxiliar de vendes, oficina i atenció al públic.

Aquests programes es duen a terme en col·laboració amb els ajuntaments de Montgat, Alella, Tiana, El Masnou i el Departament d'Educació.

Persones destinatàries:

Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Web:

<https://triaeducativa.gencat.cat/ca/fp/pfi/>

Horari específic:

Matins, de dilluns a divendres.

Requisits d'accés:

Tenir entre 16 i 21 anys i no haver obtingut el graduat en educació secundària obligatòria.

Documents a aportar:

L'establerta per la Generalitat de Catalunya per a cada curs escolar.

Web on trobar tota la informació: <https://preinscripcio.gencat.cat/ca/estudis/pfi/informat/prepara-documentacio/>

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

32621.35 Taller de conversa en català

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

32621.36 Formació instrumental (coneixements bàsics)

Descripció de l'actuació:			
L'objectiu d'aquests estudis és proporcionar a les persones adultes els elements necessaris que els permetin l'adquisició progressiva de les competències clau per afavorir el seu desenvolupament personal i acadèmic i la integració social i laboral. La superació d'aquests estudis permet l'obtenció del certificat de formació instrumental. També l'assoliment d'un nivell A2 del MEQR en les dues llengües oficials i un coneixement equivalent al nivell de COMPETIC inicial.			
Persones destinatàries:			
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.			
Requisits d'accés:			
Tenir 18 anys i no estar alfabetitzat o tenir dificultats en la lectoescriptura. S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.			
Documents a aportar:			

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

32621.37

Punt d'informació i orientació del servei d'acreditació de competències professionals

Descripció de l'actuació:			
Els Punts d'informació i orientació informen i orienten les persones usuàries sobre el procediment d'acreditació de competències professionals i, en cas necessari, les ajuden a emplenar i presentar la sol·licitud d'inscripció. Des del CFPAM s'assessora, a			
Persones destinàries:			
Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.			
Horari específic:			
Dimarts, de 19 a 20 hores. Per concertar una altra hora, cal demanar cita prèvia per correu electrònic o per telèfon.			
Requisits d'accés:			
Tenir més de 18 anys i els requisits establerts a la normativa del servei d'acreditació de competències professionals.			
Documents a aportar:			
L'establerta pel servei d'acreditació de competències professionals.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No
Normativa específica:			
https://fp.gencat.cat/ca/acreditacio/soc-collaborador-del-servei-dacreditacio/punt-dinformacio-i-orientacio/			

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:
Són drets de l'alumnat i/o dels seus responsables, segons el Reglament del servei: • Rebre correctament i continuadament el servei. • Comptar amb unes instal·lacions segures i higièniques. • Comptar amb l'atenció de professionals preparats per prestar el servei. • Tenir la informació necessària sobre qüestió de tota índole que afecti al funcionament del servei. • Tots aquells que es determinin en les normes d'organització i funcionament del centre.
Deures:
Són obligacions de l'alumnat i/o dels seus responsables, segons el Reglament del servei: • Respectar i acomplir normes d'organització i funcionament del centre. • Respectar les indicacions rebudes pel personal del centre, especialment en relació al seu funcionament. • Complir les obligacions establertes en la seva condició d'usuari/es. • Abonar puntualment els imports establerts per a cadascun dels serveis. • Mantenir, en tot moment, la higiene adequada i necessària. • No assistir al centre en cas que es pateixi alguna malaltia contagiosa. En aquest cas s'haurà de comunicar aquest fet a la direcció del centre. • Totes aquelles que es determinin en les normes d'organització i funcionament del centre.

Canals de participació:

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

5. Compromisos i objectius

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

Comprom.	Objectiu	Descripció	Fita
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	
	006	Assolir una taxa d'èxit significativa dels cursos del CFPAM.	75,00%
	007	No superar un nivell màxim en la taxa d'abandonament dels cursos del CFPAM.	20,00%
	007	No superar un nivell màxim en la taxa d'abandonament dels cursos del CFPAM.	20,00%
	010	Arribar a un nombre mínim de matriculacions respecte les places ofertes cada curs.	90,00%
	200	Desenvolupar un nombre mínim de projectes d'acció comunitària des del CFPAM.	1
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	
	002	Obtenir una nota mínima significativa en la valoració global dels cursos del CFPAM de les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.	8,00
	003	Assolir una nota mínima significativa en l'índex de promotors nets (NPS) inclòs a l'enquesta de satisfacció sobre els cursos.	8,00
	004	Obtenir una nota mínima significativa en la valoració del personal docent del CFPAM de les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.	8,00

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

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

Vies de reclamació:

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

Compensacions en cas d'incompliment:

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

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

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

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

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

Normativa autonòmica:

General

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

Ensenyaments inicials bàsics i competències per la societat de la informació

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

Curs de formació específic per als cicles formatius

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

Cursos de formació per a l'accés a cicles formatius

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

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

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

Educació secundària per a adults

- Ordre ENS/154/2011, de 14 de juny, del procediment i els documents i requisits formals del procés d'avaluació a l'educació secundària obligatòria per a les persones adultes (DOGC núm. 5922, de 18.7.2011).
- Decret 161/2009, de 27 d'octubre, d'ordenació dels ensenyaments de l'educació secundària obligatòria per a les persones adultes (DOGC núm. 5496, de 2.11.2009).

Formació instrumental

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

- Ordre EDU/217/2022, de 23 de setembre, per la qual s'estableix el currículum de la formació instrumental per a les persones adultes (DOGC núm. 8763, de 30.9.2022).

Programes de formació i inserció

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

Normativa municipal:

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

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:

L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

Revisió de la carta:

Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.

Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:

Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

1. Identificació del servei	
Denominació:	
Serveis a les empreses i a l'emprenedoria	
Descripció:	
L'Ajuntament del Masnou ofereix un seguit de serveis a les empreses i l'emprenedoria per tal d'acompanyar-les en els diferents processos de gestació, creació, posta en marxa i consolidació d'activitats econòmiques. Aquests serveis presten una especial atenció al teixit comercial de la Vila.	
Missió:	
La missió del servei és afavorir un desenvolupament econòmic equilibrat i sostenible del municipi, que generi ocupació i riquesa, que aprofiti les oportunitats que ofereixen les activitats tecnològicament més avançades, i que tingui en compte les característiques locals.	
Persones destinatàries:	
Persones emprenedores, comerços i altres activitats empresarials ubicades al Masnou o interessades a traslladar-s'hi al municipi.	
Regidoria responsable:	Departament responsable:
2050 - Promoció econòmica	220 - Promoció econòmica i turisme

2. Accés al servei	
Ubicació:	
Edifici Centre Carrer d'Itàlia 50, 1a planta 08320 El Masnou	
Web:	
https://www.elmasnou.cat/temes/promocio-economica-i-empresa	
Telèfon:	
93 557 17 60	
Correu electrònic:	
p.economica@elmasnou.cat	
Horari d'atenció al públic:	
Horari ordinari: Matins: De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Tardes: Visites concertades.	
Horari d'estiu (del 15/07 al 31/08): Matins: De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.	
Per evitar possibles esperes, es recomana demanar cita prèvia.	

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

43110.10

Suport a la participació en fires organitzades per l'Ajuntament**Descripció de l'actuació:**

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

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

Persones destinatàries:

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

Requisits d'accés:

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

- 1) Tots:
 - a) Estar legalment constituït i tenir els permisos corresponents per al desenvolupament de l'activitat.
 - b) Disposar d'assegurança de responsabilitat civil per cobrir les despeses derivades dels sinistres individuals i col·lectius que es puguin causar en l'exercici de l'activitat
 - c) Trobar-se al corrent de les obligacions amb la Seguretat Social i l'Agència Tributària.
- 2) Establiments de venda de productes alimentaris i/o del sector de la restauració. A més dels requisits indicats en el punt anterior:
 - a) Disposar de la documentació que acrediti el compliment de la normativa general vigent sobre higiene i manipulació d'aliments i la normativa específica que pugui existir referida als productes comercialitzats.
 - b) Disposar del registre o autorització sanitària de funcionament, si escau.

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

Documents a aportar:

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

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

Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
Taxa per ocupació de terrenys d'ús públic.			

43110.21

Suport a l'organització d'esdeveniments finals**Descripció de l'actuació:**

Des l'Ajuntament del Masnou es dona suport a l'organització per part de tercers de fires que contribueixin a la dinamització comercial o gastronòmica del municipi.

Persones destinatàries:

Comerços, establiments de restauració i altres agents comercials que operen en el territori i organitzin activitats finals.

Requisits d'accés:

Presentar a l'Ajuntament del Masnou un projecte d'activitat firal i complir amb els requisits derivats de l'ocupació de l'espai públic.

Documents a aportar:

Projecte d'activitat firal.

Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, amb recursos externs.	Sí
Ordenança fiscal:			
Taxa per ocupació de terrenys d'ús públic.			

Descripció de l'actuació:

L'Ajuntament, a través del Centre Local de Serveis a les Empreses (CLSE), ofereix informació i orientació a empreses i a persones emprenedores sobre diferents aspectes de la seva gestió:

En el cas de les **empreses**:

- **Creació i inici de l'activitat.** Suport en el procés de constitució, realització de tràmits i compliment de requisits mercantils i fiscals i informació sobre serveis que ofereixen el mateix Ajuntament i altres administracions.
- **Consolidació i cooperació empresarial.** Orientació per la consolidació o l'obertura de noves línies de negoci, l'obtenció de finançament, l'accés a ajuts i subvencions, i la millora de processos interns, de l'estratègia de màrqueting i comunicació o la gestió econòmica, entre d'altres.
- **Intermediació en la compravenda d'empreses.** Assistència en processos de compravenda d'empreses, a través de programes de cooperació amb diverses institucions, posant en contacte persones propietàries que volen cedir petites i mitjanes empreses viables i persones emprenedores disposades a donar-les continuïtat amb un projecte de futur, sense haver de passar per la fase de crear-les i aprofitant el bagatge acumulat.
- **Tramitació municipal.** Suport a les empreses en la realització de tràmits administratius municipals,

Específicament per al **comerç**, s'assessora i es treballa amb els agents del municipi per al desenvolupament de **plans de dinamització** i la realització de campanyes i altres accions de **promoció del comerç local**.

Pel que fa a l'**emprenedoria**, es dona suport per elaborar el pla d'empresa, l'estudi econòmic del projecte i l'estratègia empresarial. Durant els tres anys posteriors a la creació de l'empresa s'ofereixen plans de seguiment per a la seva consolidació.

La prestació actua també com a **Punt d'Atenció a l'Emprenedor (PAE)**, que s'encarrega de facilitar la creació de noves empreses i l'inici efectiu de la seva activitat i el seu desenvolupament.

En el cas del comerç, s'assessora i es treballa conjuntament amb els agents comercials del municipi per al desenvolupament de **plans de dinamització**.

Persones destinatàries:

Persones emprenedores, empreses de recent creació i petites i mitjanes empreses constituïdes.

Requisits d'accés:

Les empreses de recent creació han de tenir menys d'un any d'antiguitat.

Documents a aportar:

Els necessaris per als tràmits a realitzar. Es concreten en concertar la visita o durant la primera entrevista.

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

Descripció de l'actuació:

Organització i realització d'accions formatives sobre temes relacionats amb la gestió empresarial, per tal d'afavorir la millora de les competències professionals en aquest terreny i mantenir-se actualitzat sobre noves tècniques i enfocaments.

Persones destinatàries:

Persones emprenedores, autònoms i empreses.

Horari específic:

L'horari de les accions formatives depèn de la programació de cadascuna d'elles.

Requisits d'accés:

Cal fer la inscripció quan s'obre el termini de cada acció formativa.

Documents a aportar:

Cap en particular.

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

Descripció de l'actuació:

Cessió d'espais al **Centre d'Empreses Casa del Marquès**, amb accés a serveis i recursos complementaris, en diferents modalitats:

1. **Allotjament empresarial.** El Centre disposa de divuit despatxos distribuïts en dues plantes, que poden ser cedits a empreses per al desenvolupament de la seva activitat de negoci en diferents modalitats, com *viver d'empreses* (per empreses de constitució recent) o *centre de negocis*.
2. **Espais de coworking.** Modalitat d'allotjament en espais compartits amb altres empreses.
3. **Domiciliació.** Prestació adreçada a empreses no allotjades al Centre per què hi puguin fixar el seu domicili social, rebre la seva correspondència i utilitzar els espais comuns i compartits.
4. **Cessió de sales de reunió i aules.** El Centre disposa de sales que poden ser cedides per a reunions i activitats formatives.

Els serveis i recursos complementaris són: recepció, espai office equipat, espai de venda automàtica, cafeteria, neteja d'espais comuns i compartits, climatització, línia telefònica fixa, connexió WiFi, accés permanent al Centre per les empreses allotjades, lloguer d'espais d'emmagatzematge i arxiu, lloguer d'equipament informàtic i audiovisual, i servei de fotocòpies, impressions i enquadernacions.

Persones destinatàries:

Persones emprenedores i empreses de nova creació o consolidades.

Ubicació:

Centre d'Empreses Casa del Marquès
Passeig de Bellresguard, 12 08320 El Masnou

Telèfon:

93 557 17 70

Correu electrònic:

casadelmarques@elmasnou.cat

Web:

<http://www.casadelmarques.cat/>

Horari específic:

L'accés als espais cedits és continuat.

L'atenció general al públic es presta d'acord amb els horaris següents:

Horari ordinari:

Matins: De dilluns a divendres, de 08.00 a 15.00 hores.

Tardes: De dilluns a dijous, de 15.00 a 20.00 hores (excepte vigílies de festius).

Horari d'estiu (del 15/07 al 31/08):

Matins: De dilluns a divendres, de 08.00 a 14.00 hores.

Requisits d'accés:

Pot ser objecte d'allotjament qualsevol activitat econòmica, llevat de les que impliquin processos de fabricació directa de qualsevol tipus en el mateix Centre i de les de venda al detall, quan es realitzi de manera presencial.

A més, en funció de la modalitat d'allotjament, cal complir els requisits determinats en cada cas al Reglament del Centre d'Empreses Casa del Marquès.

Documents a aportar:

Pla d'empresa que acrediti que es tracta d'un projecte viable, econòmicament, finançament i tècnicament.

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

Ordenança fiscal:

Preu públic 10. Per la cessió d'ús d'espais i la prestació de serveis del Centre d'Empreses Casa del Marquès.

Normativa específica:

- Reglament del Centre d'Empreses Casa del Marquès, modificat pel Ple de l'Ajuntament del Masnou en sessió celebrada el 29/04/2020 i publicat al BOPB el 09/07/2020.

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

Descripció de l'actuació:			
Amb aquesta prestació, l'Ajuntament es marca els objectius de fomentar la cultura emprendedora com a font de creació d'ocupació i de riquesa, i d'ajudar a l'impuls i la consolidació del teixit empresarial local, amb especial atenció al comerç.			
Inclou accions com:			
• Campanyes divulgatives i programes de sensibilització i coneixement als centres educatius. • Dinamització de la xarxa empresarial local, afavorint l'intercanvi i el coneixement mutu. • Campanyes i altres activitats de promoció del comerç local. • Convocatòries de subvencions i premis.			
Persones destinatàries:			
Públic en general o sectors específics segons les diferents accions: centres educatius, empreses, persones emprendedores.			
Requisits d'accés:			
Segons el tipus d'activitat pot ser necessària la inscripció prèvia.			
Documents a aportar:			
Cap en particular.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

43300.50 Prospecció empresarial

Descripció de l'actuació:			
Sota la denominació comuna de prospecció empresarial i amb l'objectiu de promoure l'activitat econòmica al municipi, l'Ajuntament del Masnou realitza diverses accions per conèixer de primera mà les necessitats de les empreses locals, augmentar la seva visibilitat i contribuir al seu creixement. Les principals accions són:			
• Manteniment d'un directori de l'activitat econòmica al Masnou, allotjat al web del Centre Local de Serveis a les Empreses (CLSE) 'Casa del Marquès'. • Elaboració d'estudis de l'estructura empresarial del municipi, de les seves necessitats i expectatives, i de les possibilitats de desenvolupament futur. • Realització de visites a les empreses locals, per apropar l'oferta de serveis del CLSE i detectar de forma directa necessitats i vies de suport i col·laboració.			
Persones destinatàries:			
Empreses del municipi, persones emprendedores i públic en general.			
Requisits d'accés:			
Ser una empresa o disposar d'un projecte empresarial ubicat al Masnou.			
Documents a aportar:			
Cap en particular.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:
Són drets de les persones usuàries: • Disposar de serveis accessibles. • Ser atesos amb respecte i deferència i en els idiomes oficials de la comunitat autònoma. • No ser discriminades de cap forma. • Rebre l'orientació necessària sobre qualsevol de les prestacions. • Poder presentar queixes o suggeriments sobre les prestacions. • Tenir garantida la confidencialitat de les seves dades. • Utilitzar les eines i recursos tecnològics i materials del servei, d'acord amb la seva disponibilitat. • Conèixer la identitat de les persones que treballen al servei. Són també drets els que es contenen en els reglaments i normes d'ús que puguin existir per cada prestació, que han de ser públics i accessibles.
Deures:

Són deures de les persones usuàries:

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

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

Canals de participació:

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

5. Compromisos i objectius

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

Comprom.	Objectiu	Descripció	Fita
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.	
	002	Garantir que les persones usuàries del servei d'informació i assessorament a empreses i persones emprenedores són ateses dins d'un termini màxim de dies després de la sol·licitud d'assessorament a la cita prèvia.	100,00%
	104	Garantir que un percentatge alt de les incidències que succeeixen als serveis de la Casa del Marquès es responen en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció o detecció.	100,00%
	107	Garantir que un percentatge alt de les sol·licituds de cessió d'espais a la Casa del Marquès es responen en un termini màxim de 30 dies des de la seva recepció.	100,00%
	210	Assolir un percentatge anual màxim de no ocupació dels despatxos destinats a allotjament empresarial a la Casa del Marquès.	15,00%
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	
	210	Cobrir un percentatge alt de les places (stands) destinades a expositors a les fires organitzades per l'Ajuntament.	100,00%
	211	Tenir un percentatge significatiu de les empreses domiciliades al municipi del Masnou com a usuàries dels serveis del CLSE.	10,00%
	210	Realitzar anualment un nombre mínim d'accions de sensibilització, difusió o promoció de la cultura emprenedora i l'activitat empresarial.	5
42		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.	
	005	Garantir que es produirà un nombre mínim i reduït de cancel·lacions d'accions formatives del servei d'empresa i emprenedoria que s'hagin programat.	100,00%
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	
	301	Tenir un nombre màxim i reduït de queixes dels expositors participants a fires organitzades per l'Ajuntament en relació amb el suport rebut.	
	301	Tenir un nombre màxim i reduït de queixes dels organitzadors d'esdeveniments firals al municipi, en relació amb el suport rebut.	0
	312	Assolir una nota mínima i alta en la valoració global del servei del CLSE a les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.	8,00
	312	Assolir un grau de satisfacció mínim de les persones participants a les accions formatives organitzades pel CLSE, segons les enquestes de satisfacció.	8,00
	002	Assolir un grau de satisfacció mínim de les empreses allotjades al Centre d'Empreses 'Casa del Marquès', segons les enquestes de satisfacció.	8,00

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

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

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

Vies de reclamació:

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

Compensacions en cas d'incompliment:

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

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

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

7. Normativa aplicable al servei

Normativa municipal:

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

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:

L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

Revisió de la carta:

Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.

Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:

Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

1. Identificació del servei

Denominació:

Servei d'habitatge

Descripció:

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

Missió:

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

Persones destinatàries:

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

Regidoria responsable:

4050 - Habitatge

Departament responsable:

404 - Habitatge

2. Accés al servei

Ubicació:

Plaça de la Igualtat, 1 08320
El Masnou

Web:

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

Telèfon:

93 5571800

Correu electrònic:

habitatge@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

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

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

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

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
15210.41	Accés a l'habitatge protegit.
15210.42	Ajuts a famílies per al manteniment de l'habitatge.
15210.43	Sol·licitud i renovació dels ajuts de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per al pagament del lloguer
15210.44	Sol·licitud de les prestacions econòmiques d'especial urgència de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
15210.45	Borsa de mediació per al lloguer social del Masnou
15210.46	Servei d'informació i orientació en matèria d'habitatge
15210.47	Servei d'assessorament especialitzat en matèria d'habitatge
15220.41	Ajuts econòmics municipals per a promoure la rehabilitació d'habitatges i edificis d'ús residencial
15220.42	Subvencions per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
15220.43	Sol·licitud de la cèdula d'habitabilitat o de duplicat de la mateixa.

15210.41	Accés a l'habitatge protegit.		
Descripció de l'actuació:			
Recepció i tramitació d'una part de les sol·licituds adreçades al Registre de sol·licitants d'habitatge protegit de la Generalitat de Catalunya, per a la inscripció, modificació de dades i renovació de la inscripció en el Registre.			
Persones destinatàries:			
Persones que cerquen un habitatge a preu assequible.			
Requisits d'accés:			
Estar empadronat al Masnou.			
Documents a aportar:			
Els que estableix la normativa en vigor que regula la inscripció en el Registre de sol·licitants d'habitatge protegit de la Generalitat de Catalunya.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Delegada	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No
Normativa específica:			
Decret 106/2009, de 19 de maig, pel qual es regulen el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Catalunya i els procediments d'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial.			

15210.42	Ajuts a famílies per al manteniment de l'habitatge.		
Descripció de l'actuació:			
Recepció i tramitació dels ajuts municipals destinats a facilitar el manteniment de l'habitatge habitual. Aquests ajuts s'estructuren en tres línies:			
Línia 1. Subvencions per al lloguer de l'habitatge habitual per a persones majors de 36 anys. Ajuts destinats a subvencionar les despeses mensuals derivades del manteniment del lloguer de l'habitatge habitual, amb excepció dels endarreriments, la taxa d'escombraries, els pàrquings, els trasters, l'IBI, fiances, i les despeses de comunitat, sempre que es repercuteixi al llogater i se'n pugui determinar l'import per estar desglossat en el rebut mensual del lloguer.			
Línia 2. Subvencions per al lloguer de l'habitatge per a joves entre 18 i 35 anys. Ajuts destinats a subvencionar les despeses mensuals derivades del manteniment del lloguer de l'habitatge habitual, amb excepció dels endarreriments, la taxa d'escombraries, els pàrquings, els trasters, l'IBI, fiances, i les despeses de comunitat, sempre que se'n pugui determinar l'import.			
Línia 3. Subvencions per al pagament de l'hipoteca de l'habitatge habitual. Ajuts destinats a subvencionar les quotes hipotecàries mensuals derivades del manteniment de l'habitatge habitual.			
Persones destinatàries:			
Persones amb dificultats per accedir i mantenir l'habitatge habitual.			
Requisits d'accés:			
Estar empadronat al Masnou.			
Documents a aportar:			
Els que estableixin les bases reguladores aprovades pel Ple de l'Ajuntament.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No
Normativa específica:			
Bases reguladores específiques per a la concessió de subvencions en règim de concurrència competitiva per al manteniment de l'habitatge habitual, i les corresponents convocatòries, aprovades pel Ple.			

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

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

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

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

15210.45 Borsa de mediació per al lloguer social del Masnou

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

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

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

15210.47 Servei d'assessorament especialitzat en matèria d'habitatge

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

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

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

15220.42	Subvencions per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya		
Descripció de l'actuació:			
Recepció, tramitació i assessorament tècnic de subvencions a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial promoguts per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.			
Persones destinatàries:			
Comunitats de propietaris i propietàries, persones propietàries d'habitatges i persones llogateres amb el consentiment de la propietat de l'immoble.			
Requisits d'accés:			
Els que estableix la normativa en vigor que regula l'atorgament d'aquests ajuts.			
Documents a aportar:			
Els que estableix la normativa en vigor que regula l'atorgament d'aquests ajuts.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Delegada	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No
Normativa específica:			
Resolucions per les que s'aproven les bases reguladores i les convocatòries dels ajuts.			

15220.43	Sol·licitud de la cèdula d'habitabilitat o de duplicat de la mateixa.		
Descripció de l'actuació:			
Recepció i tramitació de cèdules d'habitabilitat (de primera i segona ocupació). També es faciliten duplicats de cèdules d'habitabilitat ja existents.			
Persones destinatàries:			
Persones propietàries de l'habitatge, administradores o representants autoritzats.			
Requisits d'accés:			
• Per a la sol·licitud de cèdula d'habitabilitat: que l'habitatge es trobi ubicat al municipi del Masnou. • Per a duplicats de cèdula d'habitabilitat: que ho sol·liciti una persona habilitada.			
Documents a aportar:			
Segons s'estableix a la normativa reguladora vigent.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:
- Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social. - Obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció dels seus drets i interessos i en el compliment dels seus deures i obligacions. - Rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament. - Presentar queixes i suggeriments relatives al servei. - Tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes. - No aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar. Conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades i que demostrin un interès legítim.
Deures:
- Complir la normativa reguladora de les prestacions del servei. - Utilitzar el servei de manera correcta i responsable. - Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació del servei. - Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament. Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.
Canals de participació:

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

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

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

5. Compromisos i objectius

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

Comprom.	Objectiu	Descripció	Fita
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.	
	103	Realitzar un número mínim anual de difusió d'activitats del servei d'habitatge aen mitjans de comunicació de l'Ajuntament.	5
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.	
	103	Traslladar a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya la documentació lliurada per totes les persones interessades dins d'un termini màxim.	100,00%
21		Augmentar la capacitat de resposta.	
	102	Rebre un nombre màxim de queixes per la concertació de cites prèvies al servei d'Habitatge.	0
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	
	104	No superar un % de subvencions denegades sobre el total de subvencions que es sol·liciten en el servei d'habitatge.	33,00%

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

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

Vies de reclamació:

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

Compensacions en cas d'incompliment:

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

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

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

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- Reial decret 233/2013, de 5 d'abril, pel qual es regula el Pla estatal de foment del lloguer d'habitatges, la rehabilitació edificatòria, i la regeneració i renovació urbanes, 2013-2016.
- Reial decret 637/2016, de 9 de desembre, pel qual es prorroga el Reial Decret 233/2013, de 5 de abril.
- Llei 2/2023, de 24 de maig, pel dret a l'habitatge.

Normativa autonòmica:

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

Normativa municipal:

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

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:

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

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

Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta.

Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar.

El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

Revisió de la carta:

Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.

Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:

Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

1. Identificació del servei	
Denominació:	
Mercats municipals	
Descripció:	
Els mercats municipals del Masnou, sedentari i setmanal, són els dos referents clàssics del comerç de proximitat a la vila.	
En ells, masnovins, masnovines i visitants, poden trobar una àmplia varietat de productes, especialment una oferta alimentària fresca d'altíssima qualitat.	
Missió:	
Complementar l'oferta comercial local amb productes de proximitat i de qualitat, especialment pel que fa a establiments d'alimentació fresca de gran qualitat.	
Persones destinatàries:	
Veïns i veïnes del Masnou, persones visitants, i paradistes.	
Regidoria responsable:	Departament responsable:
2050 - Promoció econòmica	220 - Promoció econòmica i turisme

2. Accés al servei	
Ubicació:	
Edifici Centre Carrer d'Itàlia, 50. Planta baixa 08320 El Masnou	
Web:	
https://www.elmasnou.cat/temes/promocio-economica-i-empresa	
Telèfon:	
93 557 17 60	
Correu electrònic:	
comerc@elmasnou.cat	
Horari d'atenció al públic:	
Edifici Centre. Oficines municipals.	
Horari ordinari:	
Matins: De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Tardes:	
Visites concertades.	
Horari d'estiu (del 15/07 al 31/08):	
Matins: De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Per	
evitar possibles esperes, es recomana demanar cita prèvia.	

3. Cartera de prestacions del servei	
Codi	Prestació
43120.11	Mercat municipal sedentari
43120.21	Mercat municipal no sedentari

43120.11

Mercat municipal sedentari**Descripció de l'actuació:**

El Mercat Municipal del Masnou es va inaugurar el febrer de 1995 i ofereix proximitat, qualitat, varietat i confiança. Ubicat al centre de la vila, compta també amb un aparcament amb més de noranta places que ofereix una hora d'estada gratuïta si es realitzen compres al Mercat.

El Mercat consta de dos espais diferenciats: d'una banda, el vestíbul (400 m2), que té sis locals comercials amb una oferta de restauració i un supermercat; de l'altra, el mercat pròpiament dit (més de 500 m2) amb diferents parades que ofereixen una gran diversitat de productes frescos d'alimentació.

Persones destinatàries:

Veïns i veïnes del Masnou i persones visitants.

Ubicació:

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

Horari específic:**Mercat:**

- Dilluns, dimecres, dijous i dissabte, de 07.30 a 14.00 hores.
- Dimarts i divendres, de 07.30 a 20.00 hores.

Locals comercials del vestíbul:

- De dilluns a dissabte, de 07.30 a 14.00 i de 17.00 a 20.30 hores.
- Diumenge, de 07.30 a 14.00 hores.

Requisits d'accés:

Cap en particular.

Documents a aportar:

Cap en particular.

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

Normativa específica:

- Reglament del Mercat Municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament del Masnou en sessió celebrada el 15 de desembre de 1994.

43120.21

Mercat municipal no sedentari**Descripció de l'actuació:**

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

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

Persones destinatàries:

Veïns i veïnes del Masnou i persones visitants.

Ubicació:

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

Horari específic:

Dimarts, de 08.30 a 14.00 hores.

Requisits d'accés:

Cap en particular.

Documents a aportar:

Cap en particular.

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

Normativa específica:

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

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

Són drets de les persones usuàries:

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

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

Deures:

Són deures de les persones usuàries:

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

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

Canals de participació:

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

5. Compromisos i objectius

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

Comprom.	Objectiu	Descripció	Fita
41		Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.	
	101	No superar un percentatge màxim i reduït de parades disponibles però tancades al mercat municipal sedentari.	10,00%
	101	No superar un percentatge màxim i reduït de parades disponibles però desocupades al mercat municipal no sedentari o setmanal.	10,00%
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	
	200	No rebre més d'un nombre mínim de queixes anuals sobre el funcionament del mercat municipal sedentari.	5
	200	No rebre més d'un nombre mínim de queixes anuals sobre el funcionament del mercat municipal no sedentari o setmanal.	5

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

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

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

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:
En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou: • Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir. • Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:
L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:
Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:
Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

1. Identificació del servei	
Denominació:	
Policia local	
Descripció:	
La Policia Local és un cos de seguretat que depèn del municipi i que busca garantir i protegir el lliure exercici dels drets i les llibertats de les persones i el normal desenvolupament de la convivència i la seguretat ciutadana, així com la seguretat viària al municipi.	
Missió:	
La missió encomanada als cossos i forces de seguretat consisteix en protegir el lliure exercici dels drets i les llibertats públiques i garantir la seguretat ciutadana, així com col·laborar amb l'administració de justícia en tasques de policia judicial. La Policia Local té com a visió l'exercici d'un servei públic i útil a la població, amb diversitat de resposta, de la màxima qualitat, extensió i abast, amb capacitat per adaptar-se a la demanda ciutadana i als canvis d'estratègia política i capaç de generar valor afegit a la societat. Tot això es vol assolir desenvolupant uns valors definits, que giren entorn a l'actuació policial amb criteris de congruència, oportunitat i proporcionalitat i amb respecte per les persones, sense produir-se cap discriminació per raó de raça, sexe, religió o opinió o qualsevol altra circumstància personal o social, i amb neutralitat política i imparcialitat, i actuant amb dignitat i integritat professionals.	
Persones destinatàries:	
Tota la ciutadania.	
Regidoria responsable:	Departament responsable:
2040 - Seguretat ciutadana	210 - Seguretat ciutadana

2. Accés al servei	
Ubicació:	
Prefectura de la Policia Local. Carrer de Joan Miró, 150 08320 El Masnou.	
Web:	
http://www.elmasnou.cat/temes/seguretat-ciutadana	
Telèfon:	
935552244	
Correu electrònic:	
seguretatciutadana@elmasnou.cat	
Horari d'atenció al públic:	
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.	

3. Cartera de prestacions del servei	
Codi	Prestació
13200.11	Seguretat i ordre públic.
13200.21	Vigilància cívica.
13200.51	Gestió d'objectes perduts.
13200.71	Presentació de denúncies penals.
13200.72	Sol·licitud de la targeta d'armes.
13200.81	Vacances segures.
13300.12	Informes sobre accidents de circulació.
13300.13	Presentació d'al·legacions a les denúncies de trànsit de la policia local.
13300.14	Senyalitzacions viàries i reserves d'estacionament (PMR i C/D).
13300.31	Retirada de vehicles de la via pública.

13300.32	Retirada de vehicles abandonats a la via pública.
13300.52	Ocupació temporal de terrenys d'ús públic, mudances i talls de carrer.
13500.00	Protecció civil.

13200.11 Seguretat i ordre públic.

Descripció de l'actuació:			
La prestació comprèn les accions següents: • Protegir les autoritats de la corporació local i vigilar i custodiar els edificis, les instal·lacions i les dependències municipals. • Ordenar, senyalitzar i dirigir el trànsit en el nucli urbà, d'acord amb el que estableixen les normes de circulació, així com impartir formació en matèria d'educació viària. • Instruir atestats per accidents de circulació esdevinguts dins el nucli urbà. • Exercir de policia administrativa, a fi d'assegurar el compliment dels reglaments, ordenances, bans, resolucions i altres disposicions i actes municipals. • Dur a terme diligències de prevenció i actuacions destinades a evitar la comissió d'actes delictius. • Vigilar els espais públics i col·laborar amb la Policia Autònoma en la protecció de les manifestacions i en el manteniment de l'ordre en grans concentracions humanes. • Cooperar en la resolució de conflictes privats. • Prestar auxili en accidents, catàstrofes i calamitats públiques, participant, d'acord amb el que disposen les lleis, en l'execució dels plans de protecció civil. • Vetllar pel compliment de la normativa vigent en matèria de medi ambient i de protecció de l'entorn. • Dur a terme les actuacions destinades a garantir la seguretat viària en el municipi. • Auxiliar els jutges, els tribunals i el ministeri fiscal en la investigació dels delictes i en el descobriment i la detenció dels delinqüents. • Practicar, per iniciativa pròpia o a requeriment de l'autoritat judicial, del ministeri fiscal o dels superiors jeràrquics, les primeres diligències de prevenció i de custòdia de detinguts i la prevenció i la custòdia dels objectes provinents d'un delictes o relacionats amb l'execució d'aquest.			
Persones destinatàries:			
Tota la ciutadania.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.			
Requisits d'accés:			
Cap en particular.			
Documents a aportar:			
Cap, llevat del DNI o document que permeti la identificació de les persones per dur a terme algunes gestions de caràcter personal.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

13200.21 Vigilància cívica.

Descripció de l'actuació:			
El servei de vigilància cívica té l'objectiu fonamental de millorar l'espai públic i reorientar les actituds que el deteriorenen. A tal efecte, la seva actuació es basa en: • Ser present a la via pública per detectar incidències i desperfectes i comunicar-les als departaments de referència. • Col·laborar i auxiliar la Policia Local en el control del compliment de les ordenances municipals, en l'entrada i sortida en horari escolar i en el desenvolupament d'activitats a la via pública. • Facilitar informació a la ciutadania. • Participar en campanyes preventives i en altres accions de sensibilització en els àmbits de la salut pública, el medi ambient i la mobilitat.			
Persones destinatàries:			
Ciutadania en general, entitats, institucions i altres departaments de l'Ajuntament.			
Horari específic:			
De dilluns a divendres, de 08.00 a 13.00 i de 16 a 18:30 hores.			
Requisits d'accés:			
Cap en particular.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

13200.21

Gestió d'objectes perduts.

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

13200.71

Presentació de denúncies penals.

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

13200.72

Sol·licitud de la targeta d'armes.

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

13200.81

Vacances segures.

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

13300.12	Informes sobre accidents de circulació.		
Descripció de l'actuació:			
Elaboració d'informes policials sobre accidents de circulació. Consisteix en un informe tècnic elaborat per un funcionari de la policia local sobre un accident de circulació o una intervenció policial.			
Persones destinatàries:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.			
Requisits d'accés:			
Haver estat implicat en un accident de circulació ocorregut al terme municipal del Masnou, on hagi intervingut la policia local, o actuar en representació de la persona implicada.			
Documents a aportar:			
Document Nacional d'Identitat (DNI) de la persona implicada o bé poder o autorització de representació.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
• Taxa per expedició de documents administratius. Informes de la Policia Local. Apartats 11.1 i 11.2.			

13300.13	Presentació d'al·legacions a les denúncies de trànsit de la policia local.		
Descripció de l'actuació:			
Presentació d'al·legacions a una denúncia de trànsit de la policia local del Masnou, en la qual s'exposen els motius pels quals s'està en desacord amb la denúncia.			
Persones destinàries:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.			
Requisits d'accés:			
Haver estat denunciat o actuar en representació de la persona física o jurídica denunciada.			
Documents a aportar:			
Document Nacional d'Identitat (DNI) de la persona implicada o bé poder o autorització de representació.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

13300.14	Senyalitzacions viàries i reserves d'estacionament (PMR i C/D)
Descripció de l'actuació:	
Sol·licitud d'autorització per senyalitzar a la via pública i per a reserves d'estacionament:	
• Reserva d'estacionament per a vehicles de persones amb la mobilitat reduïda (PMR). • Afegir nova placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR). • Canvi de placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR). • Reserva d'estacionament d'ús privatiu per a vehicles que han de fer tasques de càrrega i descàrrega (C/D). • Altres tipus de reserva d'estacionament (motos, autocars, etc.). • Rètols indicadors d'establiments assistencials o farmàcies. • Rètols indicadors o prohibitius diversos.	
Persones destinatàries:	
Ciutadania en general.	
Horari específic:	
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.	
Requisits d'accés:	
Tenir interès legítim.	

Documents a aportar:			
• Reserves d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR): targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda i permís de circulació del vehicle, fotocòpia del DNI de la persona interessada i de la persona titular del vehicle, en el cas que no sigui la mateixa que la interessada, certificat de reconeixement del grau de minusvalidesa i el certificat d'empadronament al municipi del Masnou. • Afegir nova placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR): permís de circulació del vehicle, fotocòpia del DNI de la persona interessada i de la persona titular del vehicle en el cas que no sigui la mateixa que la interessada. • Canvi de placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR): permís de circulació del vehicle, fotocòpia del DNI de la persona interessada i de la persona titular del vehicle en el cas que no sigui la mateixa que la interessada. • Zona de càrrega i descàrrega (d'ús privatiu): llicència de l'activitat. • Altres reserves d'estacionament: permís de circulació del vehicle. • Rètols d'establiments assistencials: acreditació de la titularitat i activitat.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	Sí
Ordenança fiscal:			
• Taxa per utilització privativa o aprofitament especial de la via pública amb entrada de vehicles a través de les voreres i les reserves de via pública per aparcament exclusiu, càrrega i descàrrega de mercaderies de qualsevol mena. • Taxa per concessió de plaques, patents i altres distintius anàlegs.			

13300.31

Retirada de vehicles de la via pública.

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

13300.32

Retirada de vehicles abandonats a la via pública.

Descripció de l'actuació:

La prestació té la finalitat de garantir i assegurar l'ús adequat i eficient de l'espai públic i el medi ambient, així com la correcta ordenació dels aparcaments per part dels titulars dels vehicles, conforme a la normativa vigent reguladora, per evitar la presència de:

- Vehicles fora d'ús: vehicle de motor que esdevé residu sòlid, perquè es tracta d'un vehicle abandonat o pel fet que el posseïdor se'n desprèn o té la intenció o l'obligació de desprendre-se'n).
- Vehicles abandonats: vehicle del qual es presumeix racionalment l'abandonament quan transcorrin més de dos mesos des que el vehicle hagi estat dipositat després de la seva retirada de la via pública per l'autoritat competent, o quan romangui estacionat per un període superior a un mes en el mateix lloc de la via pública i presenti desperfectes que en facin impossible el desplaçament pels seus propis mitjans o li faltin les plaques de matriculació.

Persones destinatàries:

Ciudadania en general.

Horari específic:

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

Requisits d'accés:

Ser propietari del vehicle al qual es renúncia.

Documents a aportar:

- Document identificador (DNI, carnet de conduir, passaport o NIE).
- Original del permís de circulació del vehicle.
- Original de la fitxa tècnica.
- Imprès de renúncia del vehicle a favor de l'Ajuntament del Masnou. No cal passar-lo pel Registre d'entrada.
- Declaració jurada, en el cas que el titular no trobi la documentació original del vehicle.

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

13300.52

Ocupació temporal de terrenys d'ús públic, mudances i talls de carrer.

Descripció de l'actuació:

Préstec dels senyals de trànsit per l'autorització d'ocupació temporal de la via pública per mudances. Es tracta d'un servei destinat a facilitar l'autorització d'ocupació temporal de la via pública per mudances. Es faciliten els senyals de trànsit necessaris per delimitar l'ocupació.

Persones destinatàries:

Ciudadania en general.

Horari específic:

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

Requisits d'accés:

Cap.

Documents a aportar:

Document Nacional d'Identitat (DNI).

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

Ordenança fiscal:

- Taxa per ocupació de terrenys d'ús públic. Apartat 7.

13500.00	Protecció civil.		
Descripció de l'actuació:			
La prestació té la finalitat d'evitar, reduir, corregir o minimitzar els danys causats a persones i béns per tota classe de mitjans d'agressió i pels elements naturals o extraordinaris en temps de pau, quan l'amplitud i la gravetat de llurs efectes els fa assolir el caràcter de calamitat pública, mitjançant la previsió dels riscos greus, la prevenció (conjunt d'actuacions encaminades tant a la disminució dels riscos com a llur detecció immediata, mitjançant la vigilància), la planificació de les respostes davant les situacions de greu risc col·lectiu i les emergències, l'estructura de coordinació, les comunicacions, el comandament i el control dels diferents organismes i entitats que actuen en aquestes respostes, la intervenció per a anul·lar les causes i pal·liar, corregir i minimitzar els efectes de les catàstrofes i les calamitats públiques, el restabliment dels serveis essencials i la confecció de plans de recuperació de la normalitat, la preparació adequada de les persones que pertanyen als grups d'intervenció i la informació i formació de les persones i els col·lectius que puguin ésser afectats per riscos, catàstrofes i calamitats públiques. Des de protecció civil es presten també serveis preventius, d'informació i de suport a altres operatius en actes de massiva concurrència de ciutadans organitzats per l'Ajuntament, com per exemple en correfocs i focs d'artifici de la Festa Major de Sant Pere, la Cavalcada de Reis, concerts i festivals diversos, rues de carnestoltes, cercaviles, els actes dels Tres Tombs, proves esportives, fires comercials, etc.			
Persones destinatàries:			
Ciutadania en general.			
Horari específic:			
Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

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

5. Compromisos i objectius

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

Comprom.	Objectiu	Descripció	Fita
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.	
	001	No superar anualment un nombre màxim de queixes rebudes sobre el servei de la Policia Local.	5
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.	
	007	Donar resposta a les demandes d'ajuda o assistència en un temps mínim.	100,00%
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	
	004	Impartir un nombre mínim de xerrades sobre qüestions relacionades amb problemàtiques socials (accidentalitat amb vehicles a motor, consum de substàncies estupefaents, delictes i ús de noves tecnologies, assetjament, civisme, ús de nous mitjans de transport, etc.) a cada institut del municipi.	100,00%
	005	Participar i supervisar el correcte compliment dels plans d'emergència dels centres d'ensenyament de la localitat en simulacres d'evacuació, una vegada a l'any.	100,00%

	003	Impartir un nombre mínim de classes d'educació viària a tots els alumnes de 5è curs d'educació primària del municipi.	100,00%
70		Garantir el correcte tractament de les dades de caràcter personal.	
	002	No superar anualment un nombre màxim de reclamacions rebudes per l'ús incorrecte de dades personals, d'acord amb l'establert a la normativa d'aplicació.	0

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:
La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.
Vies de reclamació:
Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:
En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou: • Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir. • Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:
• Constitució Espanyola (Art. 104.1) • Llei Orgànica 10/1995, del Codi Penal • Llei d'Enjudiciament Criminal • Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat (en especial els títols I i V). • Llei Orgànica 4/2015, de Protecció de la Seguretat Ciutadana • Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (art. 2, 25). • Reial Decret Legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària. • Reial Decret 1428/2003, de 21 de novembre, del Reglament General de Circulació • Reial Decret 2822/1998, de 23 de desembre, del Reglament General de Vehicles • Reial Decret 818/2009, de 8 de maig, del Reglament General de Conductors • Reial Decret 320/1994, de 25 de febrer, del Reglament Sancionador en matèria de trànsit.
Normativa autonòmica:
• Estatut d'Autonomia de Catalunya • Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya. • Llei 16/1991, de 10 de juliol, de policies locals de Catalunya. • Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya. • Decret 155/2014, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el contingut mínim per a l'elaboració i l'homologació dels plans de protecció civil municipals i s'estableix el procediment per a la seva tramitació conjunta. • Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures. • Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya. • Decret 217/1999, de 27 de juliol, sobre gestió dels vehicles fora d'ús. • Decret legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus i la resta de normativa vigent relativa al medi ambient relacionades amb l'objecte del contracte. • Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
Normativa municipal:
• Ordenança Municipal de Circulació • Ordenança Fiscal que regula la taxa per retirada de vehicles de la via pública i estada en el dipòsit municipal. • Ordenança Fiscal que regula la taxa per expedició de documents administratius. Informes de la Policia Local. Apartats 11.1 i 11.2. • Ordenança Fiscal que regula la taxa per ocupació de terrenys d'ús públic. Apartat 7.

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:

L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

Revisió de la carta:

La revisió i actualització de les cartes de serveis es farà de forma sistemàtica el primer semestre de cada any, coordinada des de la gerència municipal i en paral·lel al procés d'avaluació. Les modificacions que en resultin s'aprovaran de forma conjunta, sempre que sigui possible. En el cas que les modificacions afectin directament drets o deures de la ciutadania es procedirà a la seva aprovació singular en el temps estrictament necessari des que es produeix el fet o l'acte que les genera.

Les modificacions de les cartes són aprovades per la Junta de govern local.

Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:

Durant el primer semestre de cada any, els departaments gestors, amb el suport de la gerència municipal, faran un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les consultes, les queixes i els suggeriments rebuts i els possibles estudis de satisfacció a persones usuàries del servei. El resultat de l'avaluació es recull en una memòria que, com a mínim, inclou els valors concrets d'assoliment dels objectius i les seves fites quantificades i les mesures de reparació o correcció aplicades per la millora del servei. La memòria d'avaluació de la carta de serveis és aprovada per acord de la Junta de govern local, se'n dona compte al Ple municipal i es fa pública al Portal de transparència de l'Ajuntament, en compliment del que disposa l'article 9.1.j) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

1. Identificació del servei

Denominació:
Recursos humans
Descripció:
El servei de Recursos Humans el conforma un equip multidisciplinari de professionals que treballen conjuntament i transversal per tal de donar serveis als empleats i empleades públiques de la Corporació així com a diferents serveis de l'organització. Aquest servei és format per diversos àmbits: • Atenció al personal. • Selecció i desenvolupament. • Relacions Laborals, recursos i prestacions. • Prevenció de riscos laborals.
Missió:
El servei de Recursos Humans actua com a eix vertebrador per assolir els objectius predefinitos per l'equip de govern, i vehicula, juntament amb els interlocutors socials, les polítiques de personal de l'Ajuntament. En aquest sentit, la seva missió és coadjuvar les necessitats de l'organització i la satisfacció de l'empleat/da. Els nostres valors són obtenir els màxims nivells de rendibilitat i eficàcia, sempre sota la fita d'oferir uns serveis d'alt nivell qualitatiu als nostres usuaris/àries: els membres de l'organització.
Persones destinatàries:
L'empleat i empleada pública i la ciutadania en general.

Regidoria responsable:	Departament responsable:
1000 - Alcaldia	205 - Recursos humans i organització

2. Accés al servei

Ubicació:
Casa de la Vila Carrer de Tomàs Vives, 4 08320 El Masnou
Web:
https://elmasnou.cat/informacio-oficial/gestio-empleats-publics
Telèfon:
935 571 700
Correu electrònic:
rrhh@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:
Horari del servei: de dilluns a divendres, de 08.00 a 14.30 hores.
Horari presencial i telefònic a l'empleat: de dilluns a divendres de 14.00 a 15.00 hores, i els divendres de 08.30 a 14.00 hores, amb cita prèvia.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
92020.11	Atenció al personal
92020.21	Selecció i desenvolupament del personal.
92020.31	Relacions laborals, recursos i prestacions.
92020.41	Prevenció de riscos laborals.

92020.11

Atenció al personal

Descripció de l'actuació:

Atenció personalitzada als empleats i empleades de la corporació.

Gestionar, tramitar i fer el seguiment dels expedients administratius derivats de la vinculació laboral dels empleats i empleades: excedències, jubilacions, llicències, expedients disciplinaris.

Elaborar les nòmines i assegurances socials del personal.

Gestionar i mantenir el sistema d'informació de personal, custodiar els expedients personals i preparar i emetre les certificacions corresponents al seu àmbit de competència.

Gestionar el temps de treball: seguiment i control de presència, absentisme, permisos, horaris, vacances i similars. Gestionar i tramitar la formació dels empleats i empleades.

Persones destinatàries:

Empleats i empleades de l'Ajuntament

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

92020.21

Selecció i desenvolupament del personal.

Descripció de l'actuació:

Gestionar els procediments i expedients relatius a convocatòries, concursos i altres processos de selecció, contractació i provisió de llocs.

Estudiar, proposar i controlar les modificacions de la relació de llocs de treball i de la plantilla de personal. Detectar les necessitats formatives, planificar i gestionar aspectes tècnics en matèria de formació.

Persones destinatàries:

Usuaris i usuàries externes

Empleats i empleades de l'Ajuntament

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

92020.31

Relacions laborals, recursos i prestacions.

Descripció de l'actuació:

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

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

Persones destinatàries:

Empleats i empleades de l'Ajuntament

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

92020.41

Prevenió de riscos laborals.

Descripció de l'actuació:

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

Coordinació del comitè de seguretat i salut.

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

Coordinació del protocol d'assetjament laboral.

Persones destinatàries:

Empleats i empleades de l'Ajuntament

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

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:
• Ser atesos amb la major brevetat possible. • Dret a utilitzar qualsevol de les llengües oficials a Catalunya. • Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut. • Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora.
Deures:
• Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei. • Fer un ús correcte de les instal·lacions i el material municipal. • Retornar la documentació en les mateixes condicions d'ordre, integritat i conservació en les que va ser facilitada.
Canals de participació:
L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. Principalment els empleats i empleades públiques es poden dirigir al nostre servei en l'horari presencial i telefònic establert per a l'empleat, així com posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic. En el cas dels usuaris externs, en matèria de convocatòries de personal, altres vies de contacte són: • La bústia de queixes i suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. • També es pot utilitzar via presencial, adreçant-se a l'OAC.

5. Compromisos i objectius

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

Comprom.	Objectiu	Descripció	Fita
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.	
	113	Garantir que els EPIS, quan sigui necessari pel risc avaluat, arribin al personal sense superar un termini màxim de 5 dies.	100%
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	
	003	Atendre la major part de les peticions d'assistència a accions formatives formulades pel personal.	80,00%
42		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.	
	101	Garantir que hi hagi un nombre reduït de queixes anuals sobre convocatòries de processos de selecció.	5
	102	Actualitzar la totalitat dels plans bàsics d'emergències dels edificis municipals que han tingut canvis durant l'any i que cal adaptar.	100,00%
51		Implantar eines de gestió eficients.	
	105	Mantenir el nombre de personal amb relació de caràcter temporal per sota d'un màxim acceptable.	8,00%

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:
La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació i els resultats obtinguts en relació amb aquesta carta de serveis.
Vies de reclamació:
Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:

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

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

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

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:
Procediment administratiu: • Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. • Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic. Règim local: • Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local. • Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors. • Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic. • Llei 30/1984. De 2 d'agost, de mesures per a la reforma de la funció pública. Contractació: • Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic. Hisendes locals: • Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals. • Llei orgànica 2/2012, de 17 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera. Seguretat Social: • Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social. Prevenició de riscos laborals: • Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenició de riscos laborals.
Normativa autonòmica:
Procediment administratiu: • Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. Règim local: • Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya. • Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS). • Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de patrimoni dels ens locals. • Decret Legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública. • Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del personal al servei de les entitats locals.
Normativa municipal:
• Reglament orgànic municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 18/02/2016.

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:
L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:

Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.

Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:

Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

1. Identificació del servei	
Denominació:	
Atenció i prevenció de l'exclusió residencial	
Descripció:	
La intervenció s'emmarca en una dimensió sistèmica de les persones ateses i amb la connexió amb els recursos del territori, en l'àmbit del sensellarisme o altres que els ajudin a anar afrontant i pal·liant les situacions de vulnerabilitat i de risc d'exclusió residencial, des de la perspectiva sistèmica i amb un acompanyament personalitzat amb un treball en xarxa i multidisciplinari per a mirar de superar les situacions de conflictivitat i evitar la cronificació en espais d'exclusió.	
Missió:	
La missió és oferir un seguiment personalitzat a cada persona implicada, segons les necessitats, nivell d'autonomia i capacitats.	
Persones destinatàries:	
Tota la població	
Regidoria responsable:	Departament responsable:
3020 - Acció social	300 - Serveis socials

2. Accés al servei	
Ubicació:	
Pl. Igualtat 1, 08320 El Masnou	
Web:	
https://elmasnou.cat/temes/accio-social	
Telèfon:	
93 557 18 00	
Correu electrònic:	
ebasp@elmasnou.cat	
Horari d'atenció al públic:	
Primera acollida de Serveis Socials: de dilluns a dijous de 9:00 a 13:00. Atenció continuada segons les necessitats de les persones usuàries.	

3. Cartera de prestacions del servei	
Codi	Prestació
23113.11	Atenció a les persones sense llar.

Descripció de l'actuació:

Es pretén acompanyar aquestes persones a construir-se un projecte de vida autònom i autosuficient en un procés d'inclusió social. Generar un marc estable de referència, en diversos eixos d'actuació, per tal de garantir una convivència positiva i integradora al seu entorn comunitari.

Persones destinatàries:

Tota la població vinculada al municipi.

Ubicació:

El servei pot prestar-se en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconsegueixi la mateixa finalitat.

Web:

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

Requisits d'accés:

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

Documents a aportar:

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

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

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

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

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

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

Deures:

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

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

- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.

Canals de participació:

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

5. Compromisos i objectius

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

Comprom.	Objectiu	Descripció	Fita
----------	----------	------------	------

30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	
	002	Aconseguir que un nombre mínim de persones sense llar puguin ser autònomes.	5

6. Qualitat i millora del servei
Gestió de la qualitat:
La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i a través de l'avaluació dels resultats obtinguts en relació amb els compromisos i els objectius adquirits.
Vies de reclamació:
Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment sobre el servei a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:
En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou: • Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir. • Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei
Normativa autonòmica:
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

8. Gestió de la carta de serveis
Caràcter jurídic de la carta:
L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. D'acord amb el Protocol de gestió del sistema de cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, les cartes i les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local, del qual es dona compte al Ple municipal i se'n fa publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler). El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:
La revisió i actualització de les cartes de serveis es farà de forma sistemàtica el primer semestre de cada any, coordinada des de la gerència municipal i en paral·lel al procés d'avaluació. Les modificacions que en resultin s'aprovaran de forma conjunta, sempre que sigui possible. En el cas que les modificacions afectin directament drets o deures de la ciutadania es procedirà a la seva aprovació singular en el temps estrictament necessari des que es produeix el fet o l'acte que les genera.
Les modificacions de les cartes són aprovades per la Junta de govern local.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:
Durant el primer semestre de cada any, els departaments gestors, amb el suport de la gerència municipal, faran un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les consultes, les queixes i els suggeriments rebuts i els possibles estudis de satisfacció a persones usuàries del servei. El resultat de l'avaluació es recull en una memòria que, com a mínim, inclou els valors concrets d'assoliment dels objectius i les seves fites quantificades i les mesures de reparació o correcció aplicades per la millora del servei. La memòria d'avaluació de la carta de serveis és aprovada per acord de la Junta de govern local, se'n dona compte al Ple municipal i es fa pública al Portal de transparència de l'Ajuntament, en compliment del que disposa l'article 9.1.j) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

1. Identificació del servei

Denominació:

Servei local d'ocupació

Descripció:

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

Missió:

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

Persones destinatàries:

Veïns i veïnes i empreses del municipi del Masnou.

Regidoria responsable:

2051 - Promoció econòmica i turisme

Departament responsable:

220 - Promoció econòmica i turisme

2. Accés al servei

Ubicació:

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

Web:

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

Telèfon:

93 557 17 60

Correu electrònic:

serveiocupacio@elmasnou.cat

Horari d'atenció al públic:

Horari ordinari:

Matins: De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Tardes:
Visites concertades.

Horari d'estiu (del 15/07 al 31/08):

Matins: De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.

Per evitar possibles esperes, es recomana demanar cita prèvia.

3. Cartera de prestacions del servei

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

24100.11 Informació i orientació professional. Club de la Feina.

Descripció de l'actuació:

Actuacions personalitzades d'informació, acompanyament, motivació i assessorament que, tenint en compte les circumstàncies personals i professionals de cada persona usuària, li permeten de conèixer-ne les capacitats, els interessos i el perfil ocupacional, i gestionar-ne l'itinerari de qualificació, en la recerca d'ocupació o en la posada en marxa d'iniciatives empresarials.

Aquestes actuacions s'articulen sobretot a través del **Club de la Feina**, un espai dinamitzat per personal especialista que disposa també de recursos per cercar feina de forma autònoma: ordinadors connectats a Internet, impressores, telèfons i accés a les publicacions d'ofertes de treball del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i de les principals borses de treball d'accés públic. També s'hi realitzen sessions de grup d'acollida, tallers monogràfics i altres activitats.

Persones destinatàries:

Qualsevol veí o veïna del Masnou.

Horari específic:

Matins, de dilluns a divendres, de 08.30 a 14.30 hores. Tardes, dimarts i dijous de 15.30 a 18.00 hores.
Tancat el mes d'agost.

Per evitar possibles esperes es recomana demanar cita prèvia.

Requisits d'accés:

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

Documents a aportar:

Inicialment, cap.

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

24100.21 Borsa de treball.

Descripció de l'actuació:

Servei d'intermediació laboral del Servei Local d'Ocupació que es realitza a través de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC) de la Diputació de Barcelona, així com d'altres recursos similars. Des del servei s'acompanya les persones usuàries en el seu procés de millora de l'ocupabilitat per a la inserció al mercat de treball.

Quan les empreses que busquen personal ho demanen, es presenten les candidatures que més s'ajusten a cada perfil sol·licitat.

Persones destinatàries:

Qualsevol veí o veïna del Masnou.

Requisits d'accés:

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

Documents a aportar:

Inicialment, cap.

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

24100.22 Assistència i orientació a empreses en la selecció de personal

Descripció de l'actuació:

Servei d'intermediació laboral ofert pel Servei Local d'Ocupació a les empreses en els processos de selecció de personal: Assessorament sobre els perfils professionals més adequats per les seves necessitats.

Primera selecció de les candidatures que més s'ajusten al perfil ofert per l'empresa, entre les existents a la borsa de treball. Suport en els tràmits de contractació.

Seguiment de les persones que siguin contractades.

Orientació en les possibilitats de formació de la plantilla de l'empresa.

Assessorament en l'aplicació de la quota de reserva del 2% de personal a persones amb discapacitat, si s'escau.

Persones destinatàries:

Qualsevol empresa.

Requisits d'accés:

Cal que l'empresa estigui donada d'alta a la borsa d'empreses col·laboradores del Servei Local d'Ocupació. A tal efecte s'ha de concertar una visita inicial.

Les empreses col·laboradores poden accedir al servei directament.

Documents a aportar:

La necessària per a donar resposta a la demanda de l'empresa.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

24100.23 Pràctiques laborals

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

24100.51 Formació contínua i reciclatge professional.

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

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

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

Documents a aportar:			
Cap en particular.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

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

5. Compromisos i objectius

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

6. Qualitat i millora del servei

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

7. Normativa aplicable al servei

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



8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:

L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

Revisió de la carta:

Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.

Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:

Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

L'alcalde,
Jaume Oliveras Maristany
El Masnou, 25/06/2024