



EDICTE.- Aprovació de les memòries de l'any 2024, de les modificacions de cartes de serveis i de les fites quantificades dels objectius per a l'any 2025 (Cartes de serveis).

En data 8 de maig de 2025, la Junta de Govern Local de l'Ajuntament del Masnou va aprovar les memòries de l'any 2024, la modificació de les cartes de serveis i les fites quantificades per a l'any 2025.

Aquest va ser el text literal de l'acord:

“

1. 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.
2. 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.

3. 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”*.

Durant el primer semestre de l'any 2024 i d'acord amb el protocol, s'ha fet l'avaluació de l'any 2024 de les cartes de serveis vigents durant aquest exercici. Com a resultat de l'avaluació s'ha elaborat una **Memòria** per cada carta de serveis que recull:

- 3.1. Les dades bàsiques (variables i indicadors destacats) relacionades amb el servei dels anys 2023 i 2024.
- 3.2. L'estat d'assoliment dels objectius fixats, amb informació sobre la fita quantificada definida, els resultats per als anys 2023 i 2024 i la valoració sobre el grau de consecució.
- 3.3. La revisió de la relació amb les persones usuàries del servei, amb indicació del nombre de queixes i suggeriments rebuts i dels resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries (quan s'han realitzat).
- 3.4. L'avaluació global de la carta, que inclou:
 - 3.4.1. El resum de la valoració dels resultats i de l'assoliment de compromisos i objectius.
 - 3.4.2. Propostes de modificació del contingut de la carta de serveis, quan s'han produït canvis des de la darrera data d'aprovació.
Per exemple, variacions en els horaris d'atenció al públic, les adreces web amb informació dels serveis, els telèfons i les adreces físiques;



correccions i rectificacions en els apartats descriptius del servei o de les seves prestacions; actualitzacions dels compromisos i dels objectius a assolir com a conseqüència de l'avaluació efectuada.

- 3.4.3. Propostes de modificació de les fites quantificades per als objectius de la carta, que es poden derivar de la valoració dels resultats abans esmentada.

- 3.5. Finalment, propostes de millora del servei.

4. La tècnica de Planificació i control de gestió i el gerent municipal han emès un informe conjunt favorable en el qual proposa aprovar les memòries d'avaluació de l'any 2024, així com publicar-les a la seu electrònica i al portal de transparència.
5. En el mateix informe, es proposa modificar algunes cartes de serveis, actualment en vigor, perquè incorporin les propostes d'esmenes, així com aprovar les fites quantificades dels objectius a assolir per a l'any 2025, d'acord amb el document annex que forma part del mateix expedient que el present informe.

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.

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

1. Aprovar les memòries d'avaluació de l'any 2024 de les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou i que formen part de l'expedient:

Codi	Servei
ARX/2024.02	Arxiu municipal
BIB/2024.06	Biblioteca pública Joan Coromines
BUS/2024.02	Autobús urbà
CAT/2024.01	Assessorament lingüístic
CEM/2024.01	Cementiri i serveis funeraris
CFA/2024.02	Formació de persones adultes
CLA/2024.01	Clavegueram
EMP/2024.02	Serveis a les empreses i a l'emprenedoria
HAB/2024.02	Servei d'habitatge
MER/2024.02	Mercats municipals
OAC/2024.01	Oficina d'Atenció Ciutadana
OIC/2024.01	Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC).
PAR/2024.01	Parcs, jardins i zones verdes
PLO/2024.02	Polícia local
RHU/2024.02	Recursos humans
SLO/2024.02	Servei local d'ocupació
SSA/2024.01	Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal.
SSB/2024.01	Servei bàsic d'atenció social
SSD/2024.01	Serveis d'atenció a les dones
SSI/2024.01	Serveis d'intervenció socioeducativa
SSL/2024.02	Atenció i prevenció de l'exclusió residencial
TUR/2024.01	Informació i promoció turística
URB/2024.01	Urbanisme i obres

2. Publicar les memòries d'avaluació de l'any 2024 a la Seu electrònica (e-Tauler) i al Portal de transparència de l'Ajuntament.



3. Modificar les cartes de serveis següents, per tal que incorporin les esmenes recollides a les memòries d'avaluació de l'exercici 2024:

Carta actual	Servei	Modificacions	Nova carta
BIB/2024.06	Biblioteca pública Joan Coromines	- Eliminar els objectius "Incrementar les sol·licituds de carnet d'usuari de la biblioteca tramitats en línia", "Incrementar les renovacions de préstec tramitades en línia" i "Ofertir un mínim de cursos de formació en noves tecnologies per part del propi personal de la Biblioteca", a proposta de la direcció del servei en no actualment prou ser significatius. - Eliminar l'objectiu "Catalogar un percentatge mínim del 15% del Fons Masoliver pendent de tractar" perquè ja s'ha assolit el 100%, i substituir-lo per "Realitzar exposicions i activitats associades al Fons Masoliver". - Crear un nou objectiu dins el compromís "Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions", que sigui: "Atendre totes les sol·licituds d'informació via xarxes socials amb celeritat".	BIB/2025.05
CFA/2024.02	Formació de persones adultes	- Substituir l'objectiu "Augmentar en una quantitat significativa el nombre de publicacions sobre el CFPAM als canals de comunicació de l'Ajuntament" per "Augmentar en una quantitat significativa el nombre de publicacions sobre el CFPAM als mitjans de comunicació".	CFA/2025.05
CLA/2024.01	Clavegueram	- Eliminar l'objectiu "Millorar l'estat de manteniment de la xarxa de clavegueram, mitjançant l'increment de les hores d'inspecció amb càmera respecte de l'any anterior, ja que això facilita aquest manteniment", en considerar-se que no és prou significatiu per valorar la qualitat del servei. - Crear, alternativament, un nou objectiu "Garantir un percentatge mínim d'inspeccions amb càmera, referents a actuacions de manteniment correctiu", en el marc del compromís "Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació".	CLA/2025.05
OAC/2024.01	Oficina d'Atenció Ciutadana	- Modificar la missió per: <i>"L'Oficina d'Atenció Ciutadana té com a missió oferir una gestió completa dels tràmits més habituals de la ciutadania, un servei més ràpid, senzill i eficaç i una atenció centralitzada per evitar desplaçaments innecessaris, i simplificar i agilitzar les tramitacions administratives de la ciutadania i la relació entre aquesta i l'Ajuntament, a través dels canals d'accés al servei (presencial, telefònic i telemàtic)".</i> - Modificar l'apartat "Horari d'atenció al públic" d'acord amb el següent: "Atenció presencial: Horari ordinari: ▪ De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. ▪ Dijous, de 16.00 a 19.00 hores (tancat quan s'escaigui en festiu o vigília de festiu). Horari d'estiu (de l'1 al 31 d'agost, Setmana Santa i Nadal (dues setmanes): ▪ De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Atenció telefònica (93 557 17 77): ▪ El mateix horari que l'oficina. WhatsApp (673 638 003): Per activar només cal enviar un missatge amb la paraula "Hola". ▪ El mateix horari que l'oficina. Atenció telemàtica (https://www.seu-e.cat/ca/web/elmasnou): ▪ Permanent."	OAC/2025.05
PLO/2024.02	Polícia local	- Eliminar l'objectiu "Assegurar el compliment dels plans d'emergència de centres educatius", ja que la responsabilitat final davant l'administració educativa i la protecció civil recau sempre sobre la direcció de cada centre, i s'espera redefinir un objectiu nou relacionat en una carta de serveis nova de Protecció Civil. - Eliminar de la carta la prestació 13200.21 Vigilància cívica, tenint en compte la seva nova adscripció a l'àmbit de Manteniment i serveis urbans. - Eliminar la prestació 13300.52 Ocupació temporal de terrenys d'ús públic, mudances i talls de carrer, en passar a ser gestionada per l'àmbit de Mobilitat i via pública. - Pel que fa a la prestació 13300.14 Senyalitzacions viàries i reserves d'estacionament (PMR i C/D), eliminar dels apartats "Descripció" i "Documents a aportar" els rètols indicadors d'establiments assistencials o farmàcies, que actualment no es senyalitzen des de la Policia Local.	PLO/2025.05
SSA/2024.01	Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal.	- Eliminar l'objectiu "Prestar el SAD al màxim de persones majors de 65 anys". - Alternativament, crear l'objectiu "Prestar el SAD al màxim de persones majors de 65 anys amb un grau de dependència reconegut".	SSA/2025.05
SSB/2024.01	Servei bàsic d'atenció social	- Eliminar l'objectiu "Atendre el moment totes les peticions de cita prèvia", ja que actualment s'atenen directament totes les peticions al moment de fer-se.	SSB/2025.05
TUR/2024.01	Informació i promoció turística	- Afegir dins la normativa autonòmica el Decret Llei 17/2019, de 23 de desembre, de mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge.	TUR/2025.05



4. Derogar i deixar sense efectes les cartes de serveis modificades:

Codi	Servei
BIB/2024.06	Biblioteca pública Joan Coromines
CFA/2024.02	Formació de persones adultes
CLA/2024.01	Clavegueram
OAC/2024.01	Oficina d'Atenció Ciutadana
PLO/2024.02	Polícia local
SSA/2024.01	Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal.
SSB/2024.01	Servei bàsic d'atenció social
TUR/2024.01	Informació i promoció turística

- Aprovar les fites quantificades dels objectius a assolir per a l'any 2025, d'acord amb el document annex que forma part del mateix expedient.
- Publicar aquest acord 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.
- Publicar el text íntegre de les cartes modificades, amb el text consolidat en vigor, al Portal de transparència de l'Ajuntament.
- Traslladar el contingut de l'acord que es prengui, així com els documents complementaris esmentats, als òrgans tècnics i regidories delegades responsables de cada carta de serveis.
- 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 document annex amb les fites quantificades dels objectius a assolir per a l'any 2025, que forma part de l'expedient:

 Ajuntament del Masnou		Exercici 2025		Codi: REG-Srv-34	
		Objectius i fites quantificades		Data: 05/05/2025	
				Pàg.: 1 de 2	

Compromís	Objectiu	Descripció	Resultat de l'any 2024	Fita quantificada per l'any 2025
ARX/2024.02 Arxiu municipal				
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.		
	001	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.	9,76	8,00
61		Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.		
	002	Minimitzar el nombre de queixes en relació al tracte rebut per part del personal del servei de l'arxiu.	0	0
80		Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.		
	003	Publicar o actualitzar anualment un nombre significatiu d'inventaris.	16	10
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.		
	004	Garantir que el grau de satisfacció de les persones usuàries en relació al conjunt del servei de l'arxiu assoleix un valor mínim.	9,72	8,00
BIB/2025.05 Biblioteca pública Joan Coromines				
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.		
	001	Editar un nombre mínim de guies de novetats cada any.	49	12
	005	Incrementar el nombre de persones usuàries del servei Internet i+ i de la xarxa WiFi de la Biblioteca.	12,76%	1,00%
	017	Respondre totes les sol·licituds d'informació via xarxes socials amb celeritat, dins d'un termini màxim de dies.		1,00
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.		
	006	Assolir un nombre mínim de visites escolars anuals.	66	60
	007	Realitzar un nombre mínim d'activitats culturals a la Biblioteca durant l'any.	146	80
	008	Incrementar en un percentatge mínim el nombre de persones participants en les activitats culturals realitzades a la Biblioteca, respecte l'any anterior.	-0,42%	2,00%
	016	Realitzar un nombre mínim d'exposicions i activitats a la Biblioteca relacionades amb el Fons Masoliver.		3
41		Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.		
	009	Renovar anualment un percentatge significatiu del fons.	4,97%	5,00%
	011	Atendre un mínim de desiderates o peticions de compra rebudes per part dels usuaris/àries de la Biblioteca.	7	20
51		Implantar eines de gestió eficients.		
	012	Assolir un percentatge alt dels objectius del pla d'acció anual.	91,30%	80,00%
60		Oferir atenció personalitzada.		
	013	Oferir un mínim de lots de documents personalitzats als centres educatius.	16	10
BUS/2024.02 Autobús urbà				
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.		
	128	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	3
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.		
	124	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	10
	126	Disposar d'un percentatge alt d'elements informatius actualitzats i de la correcta senyalització a les parades.	100,00%	100,00%
41		Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.		
	125	Disposar d'un percentatge mínim de les parades amb cobertura (marquesina).	66,67%	70,00%
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.		
	122	Realitzar anualment les enquestes de valoració del servei previstes.	1	



123	Obtenir una valoració mitjana alta del servei d'autobús urbà a l'enquesta a les persones usuàries.	5,60	7,00
-----	--	------	------

	Ajuntament del Masnou	Exercici 2025	Codi: REG-Srv-34
		Objectius i fites quantificades	Data: 05/05/2025
			Pàg.: 1 de 2

Compromís	Objectiu	Descripció	Resultat de l'any 2024	Fita quantificada per l'any 2025
CAT/2024.01		Assessorament lingüístic		
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.		
	004	No superar, durant l'any, un nombre màxim de revisions no realitzades en un termini superior a 48 hores.	0	10
	005	No superar un nombre màxim anual de consultes lingüístiques no ateses en un termini superior a 48 hores.	0	5
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.		
	002	Publicar un nombre mínim de 'Píndoles' a l'any.	6	6
	003	Publicar un nombre mínim de 'Monodisis' a l'any.	25	15
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.		
	001	Rebre un nombre màxim de queixes sobre la correcció dels documents i les consultes.	0	0
	007	Garantir que únicament un percentatge mínim de les demandes que arriben al servei no són ateses d'acord amb el protocol del servei.	0,00%	5,00%
61		Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.		
	006	Rebre un nombre màxim de queixes sobre el tracte per part del personal del servei.	0	0
CEM/2024.01		Cementiri i serveis funeraris		
21		Augmentar la capacitat de resposta.		
	001	Assolir una disponibilitat significativa de les sepultures inventariades.	4,92%	2,00%
42		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.		
	004	No anul·lar més d'un màxim de les cites prèvies sol·licitades en relació amb el servei de cementiri.	0,00%	5,00%
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.		
	002	Rebre un nombre màxim de queixes de persones visitants i usuàries en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri.	1	0
	003	Rebre un nombre màxim de queixes pels serveis funeraris prestats.	1	0
CFA/2025.05		Formació de persones adultes		
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.		
	008	Augmentar en una quantitat significativa el nombre de publicacions sobre el CFPAM als mitjans de comunicació impressos i digitals, en relació amb l'any anterior.		5,00%
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.		
	006	Assolir una taxa d'èxit significativa dels cursos del CFPAM.	62,70%	75,00%
	007	No superar un nivell màxim en la taxa d'abandonament dels cursos del CFPAM.	23,17%	20,00%
	010	Arribar a un nombre mínim de matriculacions respecte les places ofertes cada curs.	89,62%	90,00%
	200	Desenvolupar un nombre mínim de projectes d'acció comunitària des del CFPAM.	5	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.	9,20	8,00
	003	Assolir una nota mínima significativa en l'índex de promotors nets (NPS) inclòs a l'enquesta de satisfacció sobre els cursos.	9,20	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.	9,40	8,00



Compromís	Objectiu	Descripció	Resultat de l'any 2024	Fita quantificada per l'any 2025
CLA/2025.05		Clavegueram		
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.		
	002	Atendre un nombre significatiu de les urgències en menys de 2 hores des del moment en què es rep la incidència.	48,65%	100,00%
21		Augmentar la capacitat de resposta.		
	022	Executar un nombre significatiu de les actuacions correctives durant l'any en què es detecten.	100,00%	70,00%
41		Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.		
	023	Garantir un % mínim d'inspeccions amb càmera, referents a actuacions de manteniment correctiu		25,00%
42		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.		
	020	Millorar l'estat de manteniment de la xarxa de clavegueram, mitjançant la disminució de les accions correctives que cal executar respecte de l'any anterior.	-44,24%	-1,00%
61		Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.		
	001	Rebre un nombre màxim de queixes en relació amb el tracte rebut per part del personal del servei de clavegueram.	0	0
EMP/2024.02		Serveis a les empreses i a l'emprenedoria		
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.		
	111	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%	100,00%
	116	Garantir que un percentatge alt de les incidències que succeeixen als serveis de la Casa del Marqués es responen en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció o detecció.	100,00%	100,00%
	117	Garantir que un percentatge alt de les sol·licituds de cessió d'espais a la Casa del Marqués es responen en un termini màxim de 30 dies des de la seva recepció.	85,71%	100,00%
	118	Assolir un percentatge anual màxim de no ocupació dels despatxos destinats a allotjament empresarial a la Casa del Marqués.	12,04%	15,00%
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.		
	095	Cobrir un percentatge alt de les places (stands) destinades a expositors a les fires organitzades per l'Ajuntament.	96,67%	100,00%
	112	Tenir un percentatge significatiu de les empreses domiciliades al municipi del Masnou com a usuàries dels serveis del CLSE.	14,50%	10,00%
	119	Realitzar anualment un nombre mínim d'accions de sensibilització, difusió o promoció de la cultura emprenedora i l'activitat empresarial.	8	5
42		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.		
	113	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%	100,00%
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.		
	096	Tenir un nombre màxim i reduït de queixes dels expositors participants a fires organitzades per l'Ajuntament en relació amb el suport rebut.	0	0
	097	Tenir un nombre màxim i reduït de queixes dels organitzadors d'esdeveniments firals al municipi, en relació amb el suport rebut.	0	0
	110	Assolir una nota mínima i alta en la valoració global del servei del Centre Local de Serveis a les Empreses (CLSE) a les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.	9,42	8,00
	114	Assolir un grau de satisfacció mínim de les persones participants a les accions formatives organitzades pel CLSE, segons les enquestes de satisfacció.	9,18	8,00
	115	Assolir un grau de satisfacció mínim de les empreses allotjades al Centre d'empreses 'Casa del Marqués', segons les enquestes de satisfacció.	8,66	8,00



Compromís	Objectiu	Descripció	Resultat de l'any 2024	Fita quantificada per l'any 2025
HAB/2024.02		Servei d'habitatge		
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.		
	015	Realitzar un nombre mínim anual de difusió d'activitats del servei d'habitatge en mitjans de comunicació de l'Ajuntament.	4	5
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.		
	016	Traslladar a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya la documentació lliurada per totes les persones interessades dins d'un termini màxim de 15 dies.	0,00%	100,00%
21		Augmentar la capacitat de resposta.		
	014	Rebre un nombre màxim de queixes per la concertació de cites prèvies al servei d'Habitatge.	0	0
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.		
	013	No superar un percentatge màxim de subvencions denegades sobre el total de subvencions que es sol·liciten en el servei d'habitatge.	52,78%	33,00%
MER/2024.02		Mercats municipals		
41		Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.		
	099	No superar un percentatge màxim i reduït de parades disponibles però tancades al mercat municipal sedentari.	21,43%	10,00%
	100	No superar un percentatge màxim i reduït de parades disponibles però desocupades al mercat municipal no sedentari o setmanal.	0,00%	10,00%
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.		
	098	No rebre més d'un nombre mínim de queixes anuals sobre el funcionament del mercat municipal sedentari.	0	5
	101	No rebre més d'un nombre mínim de queixes anuals sobre el funcionament del mercat municipal no sedentari o setmanal.	0	5
OAC/2025.05		Oficina d'Atenció Ciutadana		
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.		
	155	No superar un temps mitjà d'espera màxim, expressat en minuts.	4,33	5,00
	156	Atendre amb un temps mitjà inferior d'un nombre de minuts, llevat de situacions excepcionals.	4,41	10,00
	157	No superar un temps d'espera màxim de minuts, llevat de situacions excepcionals, i un temps mitjà de minuts.	100,00%	100,00%
	160	No superar un màxim de temps d'espera, en minuts, per ser atès telefònicament a l'OAC.	3,56	6,00
21		Augmentar la capacitat de resposta.		
	158	Incrementar el nombre general de tràmits telemàtics realitzats anualment per l'OAC.	9,08%	3,00%
42		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.		
	159	No superar un màxim de trucades no ateses (perdudes) per no disponibilitat de personal operador a l'OAC.	1.522	1.000
80		Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.		
	161	Garantir la publicació de la memòria del servei dins dels primers sis mesos següents a l'acabament de l'exercici.	Si	Si
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.		
	154	Garantir que no hi hagi més d'un nombre de queixes anuals sobre el servei.	1	3



Compromís	Objectiu	Descripció	Resultat de l'any 2024	Fita quantificada per l'any 2025
OIC/2024.01		Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC).		
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.		
001		Garantir que un percentatge mínim de les persones usuàries de l'OMIC són ateses en un termini màxim de 15 dies des de la seva sol·licitud de cita prèvia, quan correspon.	89,68%	80,00%
002		Assegurar que el percentatge de les reclamacions presentades a l'OMIC siguin resoltes en un termini màxim de 90 dies naturals des de la notificació d'admissió a tràmit, sens perjudici de les suspensions i prorroques previstes per la normativa i de l'afectació per períodes de vacances.	89,44%	80,00%
003		Garantir que un percentatge mínim dels casos atesos per internet sobre consum es responen un termini màxim de 7 dies des de la recepció de la consulta.	91,92%	80,00%
004		Garantir que un percentatge mínim de totes les consultes sobre consum es responen un termini màxim de 7 dies des de la recepció.	97,09%	80,00%
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.		
005		Garantir una presència anual mínima d'accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum.	7	7
006		Assolir un nivell mínim en l'índex de resolució favorable de reclamacions de persones consumidores gestionades per l'OMIC.	57,96%	50,00%
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.		
007		Garantir una puntuació mínima de la satisfacció mitjana de les persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum dirigides a les escoles	8,40	7,00
PAR/2024.01		Parcs, jardins i zones verdes		
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.		
001		Reduir cada any el nombre d'esporgues d'arbrat realitzades a brocada.	-18,60%	-2,00%
002		Reduir anualment el nombre d'escocells viaris que no són ocupats per un arbre viu.	1,24%	2,00%
003		Minimitzar el nombre de jardineres sense planta a cada inspecció setmanal de reg.	3	5
004		Aplicar lluita biològica de plagues a un nombre mínim d'emplaçaments durant cada any.	0	2
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.		
005		Minimitzar el nombre de queixes anuals relacionades amb el manteniment de les àrees d'esbarjo de gossos.	4	15
PLO/2025.05		Polícia local		
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.	1	5
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.		
002		Donar resposta a les demandes d'ajuda o assistència en un temps mínim.	100,00%	100,00%
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.		
003		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.).	0,00%	100,00%
005		Impartir un nombre mínim de classes d'educació vial a tots els alumnes de 5è curs d'educació primària del municipi.	100,00%	100,00%
004		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%	100,00%
70		Garantir el correcte tractament de les dades de caràcter personal.		
006		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	0



 Ajuntament del Masnou		Exercici 2025		Codi: REG-Srv-34
		Objectius i fites quantificades		Data: 05/05/2025
				Pàg.: 1 de 2
Compromís	Objectiu	Descripció	Resultat de l'any 2024	Fita quantificada per l'any 2025
RHU/2024.02		Recursos humans		
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.		
	001	Garantir que els EPIS, quan sigui necessari pel risc avaluat, arribin al personal sense superar un termini màxim de 5 dies.	100%	100%
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.		
	002	Atendre la major part de les peticions d'assistència a accions formatives formulades pel personal.	98,77%	80,00%
42		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.		
	003	Garantir que hi hagi un nombre reduït de queixes anuals sobre convocatòries de processos de selecció.	0	5
	004	Actualitzar la totalitat dels plans bàsics d'emergències dels edificis municipals que han tingut canvis durant l'any i que cal adaptar.	0,00%	100,00%
51		Implantar eines de gestió eficients.		
	005	Mantenir el nombre de personal amb relació de caràcter temporal per sota d'un màxim acceptable.	13,06%	8,00%
SLO/2024.02		Servei local d'ocupació		
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.		
	001	Garantir que totes les sol·licituds de les empreses usuàries del servei d'assistència i orientació en la selecció de personal es responen en un termini màxim de 5 dies des de la seva recepció.	100,00%	100,00%
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.		
	003	Garantir que a totes les persones usuàries de la borsa de treball se les deriva a les ofertes a les que s'inscriuen en un termini màxim de 2 dies hàbils des de la data de la inscripció, sempre que compleixin amb el perfil sol·licitat a aquelles.	100,00%	100,00%
42		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.		
	004	Garantir que no es cancel·larà cap acció formativa del servei d'ocupació que s'hagi programat, sempre que hi hagi el nombre mínim previst d'inscripcions.	100,00%	100,00%
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.		
	005	Obtenir a les enquestes a les persones usuàries una puntuació mínima de 8 pel que fa al grau de satisfacció general amb el servei.	0,00	8,00
SSA/2025.05		Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal.		
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.		
	001	Prestar el servei de transport adaptat al tots els ciutadans amb grau de discapacitat que ho sol·licitin.	100,00%	100,00%
	003	No superar un temps d'espera màxim per l'accés al servei de teleassistència domiciliària (TAD), en els casos ordinaris (no urgents).	90	90
	006	Prestar el SAD al màxim de persones majors de 65 anys amb un grau de dependència reconegut.		16,00%
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.		
	004	Assolir la participació de les persones en el servei de suport a persones cuidadores no professionals.	9	10
60		Oferir atenció personalitzada.		
	005	Prestar una hora de servei al dia com a mínim a cada persona usuària del SAD.	7,48	1,00



	Exercici 2025		Codi: REG-Srv-34
	Objectius i fites quantificades		Data: 05/05/2025
			Pàg.: 1 de 1

Compromís	Objectiu	Descripció	Resultat de l'any 2024	Fita quantificada per l'any 2025
TUR/2025.05				
Informació i promoció turística				
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.		
	001	Respondre les consultes senzilles que arriben per correu electrònic en un termini no superior a 48 hores, des de l'hora de recepció.	97,54%	100,00%
	002	Respondre les consultes més complexes que arriben per correu electrònic en un termini màxim de 5 dies, des de l'hora de recepció.	95,24%	100,00%
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.		
	003	Obtenir una valoració mínima en les enquestes pel que fa a la utilitat de la informació rebuda i el coneixement de la destinació per part del personal del servei.	0,00	4,00
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.		
	004	No rebre cap queixa per mala atenció en els idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme (català, castellà, anglès i francès).	0	0
	005	Aplicar la totalitat dels compromisos que estableix la distinció al Compromís per a la Sostenibilitat BIOSPHERE.	1	1
61		Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.		
	006	No rebre cap queixa pel tractament rebut pel personal del servei.	0	0
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.		
	007	Obtenir una valoració mínima en les enquestes pel que fa al grau de satisfacció mitjà de les persones ateses en relació al tracte rebut.	0,00	4,00
	008	Assolir un percentatge elevat de recomanació de les activitats del servei en les enquestes.	95,45%	90,00%
URB/2024.01				
Urbanisme i obres				
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.		
	001	Concedir un percentatge significatiu dels certificats urbanístics en el termini de 10 dies a comptar des de l'emissió de l'informe tècnic.	100,00%	100,00%
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.		
	002	Concedir un percentatge alt de les llicències d'obres menors dins del termini màxim d'un mes.	0,00%	100,00%
	003	Concedir un percentatge alt de les llicències d'obres majors dins del termini màxim de dos mesos.	0,00%	100,00%
	004	Tramitar un percentatge significatiu dels expedients de disciplina urbanística dins del termini de sis mesos.	22,22%	100,00%
80		Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.		
	005	Publicar un percentatge alt de les figures de planejament urbanístic als canals legalment establerts.	100,00%	100,00%



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

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:	3.00.20.00.00	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:	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.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

33210.12 Servei de préstec.

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

33210.13 Servei de préstec interbibliotecari.

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

33210.14 Servei de préstec de recursos digitals (eBiblio).

Descripció:	<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.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Indirecta.
Pagament:	No

33210.15 Internet i ofimàtica, servei d'impressions.

Descripció:	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.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Indirecta.
Pagament:	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:	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.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

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

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



33210.18 Serveis a les escoles.

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

33210.20 Programació d'activitats culturals a la biblioteca.

Descripció:	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.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

33210.51 Espais de suport per a l'estudi i/o treballs en grups.

Descripció:	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.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	Les persones usuàries: 1. Tenen el dret d'utilitzar els espais, col·lecció, serveis, instal·lacions i equipaments de la biblioteca de conformitat amb el seu reglament. 2. 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. 3. 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. 4. 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. 5. 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: 1. 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. 2. 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. 3. No poden modificar la disposició del mobiliari (taules, cadires, butaques, etc.), excepte en els casos permesos pel personal de la biblioteca. 4. 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. 5. 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. 6. 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. 7. 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:

Compromisos	Objectius	Descripció
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.
	001	Editar un nombre mínim de guies de novetats cada any.
	005	Incrementar el nombre de persones usuàries del servei Internet i+ i de la xarxa WiFi de la Biblioteca.
	017	Respondre totes les sol·licituds d'informació via xarxes socials amb celeritat, dins d'un termini màxim de dies.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.
	006	Assolir un nombre mínim de visites escolars anuals.
	007	Realitzar un nombre mínim d'activitats culturals a la Biblioteca durant l'any.
	008	Incrementar en un percentatge mínim el nombre de persones participants en les activitats culturals realitzades a la Biblioteca, respecte l'any anterior.
	016	Realitzar un nombre mínim d'exposicions i activitats a la Biblioteca relacionades amb el Fons Masoliver.
41		Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.
	009	Renovar anualment un percentatge significatiu del fons.
	011	Atendre un mínim de desiderates o peticions de compra rebudes per part dels usuaris/àries de la Biblioteca.
51		Implantar eines de gestió eficients.
	012	Assolir un percentatge alt dels objectius del pla d'acció anual.
60		Oferir atenció personalitzada.
	013	Oferir un mínim de lots de documents personalitzats als centres educatius.



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'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
Normativa autonòmica:	Llei 4/1993, de 18 de març del Sistema Bibliotecari de Catalunya. 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:	Reglament del servei municipal de biblioteca pública.
Altra normativa:	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.
Número d'expedient:	X2023003847
Data d'aprovació:	
Data de publicació al BOPB:	
Data d'entrada en vigor:	09/05/2025



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 pugui 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:	3.00.00.00.30	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:	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 destinàries:	Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.
Horari d'atenció:	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. Matriculació: • Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental. 3. Matriculació 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.
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.



32621.12 Formació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau mitjà	
Descripció:	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 d'atenció:	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. 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 • 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.
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.



32621.13	Formació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau superior	
Descripció:	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 d'atenció:	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 Teia: 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 • Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.	
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.	

32621.14	Curs específic per l'accés als cicles de grau mitjà (CAM)	
Descripció:	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 d'atenció:	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. 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 • Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.
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.

32621.15	Proves d'accés a la universitat per a majors de 45 anys (PAU+45)
Descripció:	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 d'atenció:	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. 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 • Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.
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.

32621.21	Tallers d'anglès
Descripció:	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 d'atenció:	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. 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 • Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.
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.

32621.22 Tallers d'informàtica

Descripció:	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 d'atenció:	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. 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 • Original del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.
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.

32621.31	Llengua catalana
Descripció:	Aquests estudis tenen com a objectiu que les persones adultes assoleixin un grau de competència bàsica per a comunicar-se en llengua catalana i s'imparteixen en tres nivells: llengua catalana 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 d'atenció:	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 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. 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 • 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).
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.

32621.32	Llengua castellana
Descripció:	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 MEQR (Marc europeu comú de referència per a les llengües).
Persones destinatàries:	Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.
Horari d'atenció:	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 Teia: 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 • 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).
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.

32621.33 Tallers d'alfabetització

Descripció:	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 destinàries:	Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.
Horari d'atenció:	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.
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.

32621.34 Programa de formació i inserció Baix Maresme (PFI-PTT)	
Descripció:	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.
Lloc web:	
Horari d'atenció:	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/
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No



32621.35 Taller de conversa en català	
Descripció:	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 d'atenció:	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 Teia: 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.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No
Ordenança fiscal:	Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.

32621.36 Formació instrumental (coneixements bàsics)	
Descripció:	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 MECR 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 d'atenció:	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.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	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:	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 destinatàries:	Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

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:

Compromisos	Objectius	Descripció
10	008	Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions. Augmentar en una quantitat significativa el nombre de publicacions sobre el CFPAM impresos i digitals, en relació amb l'any anterior.
30	006	Assolir els impactes esperats amb les actuacions. Assolir una taxa d'èxit significativa dels cursos del CFPAM.
	007	No superar un nivell màxim en la taxa d'abandonament dels cursos del CFPAM.
	010	Arribar a un nombre mínim de matriculacions respecte les places ofertes cada curs.
	200	Desenvolupar un nombre mínim de projectes d'acció comunitària des del CFPAM.
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.
	003	Assolir una nota mínima significativa en l'índex de promotors nets (NPS) inclòs a l'enquesta de satisfacció sobre els cursos.
	004	Obtenir una nota mínima significativa en la valoració del personal docent del CFPAM de les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.

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'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 Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació (BOE núm.106, de 04/05/2006).
	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).
	Llei Orgànica 3/2020, de 29 de desembre, per la que es modifica la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació («BOE» núm. 340, de 30/12/2020).
Normativa	Llei 3/1991, de 18 de març, de formació d'adults (DOGC núm. 1424, de 27.3.1991).



autonòmica:

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 13/09/2006).

Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació (DOGC núm. 5422, de 16/07/2009).

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 02/11/2009)

Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius (DOGC núm. 5686, de 05/08/2010).

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).

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 18/07/2001).

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 27/06/2012).

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 28/06/2012).

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/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 02/05/2014).

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 22/05/2014).

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 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/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 20/02/2015).

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/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 26/07/2017).

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 07/09/2017).

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 09/10/2017).



	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 16/03/2018).
	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 28/06/2018).
	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 03/07/2018).
	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 27/03/2019).
	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 23/05/2019).
	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.
	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 30/09/2022).
	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 05/12/2022).
	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 25/01/2023).
Normativa municipal:	Reglament del servei de formació de persones adultes del Masnou.
Altra normativa:	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).
	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).

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.
Número d'expedient:	X2023003850
Data d'aprovació:	
Data de publicació al BOPB:	
Data d'entrada en vigor:	09/05/2025

9. Observacions

El nom oficial del centre en el registre de la Generalitat és CFA El Masnou, i el seu codi, el 08071101.



1. Identificació del servei

Denominació:	Clavegueram	
Descripció:	El servei consisteix en la inspecció, neteja i manteniment de la xarxa de clavegueram municipal. El sistema de clavegueram del Masnou consta d'una xarxa de col·lectors que recorren el subsòl del municipi normalment sota les calçades. Té una part de xarxa separativa, amb col·lectors d'aigües residuals (37%) i d'aigües pluvials (23%); i un part de xarxa unitària (40%), on en un mateix col·lector es transporten tant aigües residuals com pluvials. Degut a l'orografia del municipi, la xarxa de clavegueram presenta un bon comportament a la part alta del municipi on hi ha pendents pronunciades que provoquen altes velocitats a la xarxa, però mostra més problemes a la part baixa del municipi, on les pendents es redueixen de manera important i la sortida de les aigües pluvials cap al mar es troba condicionada per la presència de la carretera N II i la línia del ferrocarril.	
Missió:	La missió del servei és mantenir en bones condicions la xarxa de clavegueram i donar resposta ràpida a les incidències que succeeixin. L'Ajuntament vol arribar a un punt de gestió eficient del servei, establint els processos necessaris per a mantenir en un estat òptim tots els elements de la xarxa i establir mecanismes de control que millorin la seva eficiència gràcies a la detecció d'avaries, per tal d'esdevenir model per les poblacions de l'entorn que presenten unes xarxes amb característiques i dificultats similars. El servei es gestiona amb: • Adaptabilitat: es tenen en compte els canvis en les necessitats i les expectatives de la ciutadania i es transforma i s'adapta sempre que és necessari. • Qualitat: s'aspira a la seva millora contínua. • Transversalitat: es proposen i promocionen accions conjuntes amb perspectiva de municipi i de comarca.	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.	
Regidoria responsable:	4041	Serveis urbans i manteniment
Departament responsable:	4.10.00.00.10	Urbanisme, projectes, obres, manteniment i serveis urbans

2. Accés al servei

Ubicació:	Avinguda del Maresme, 5 08320 El Masnou
Web:	http://www.elmasnou.cat/equipaments/regidoria-de-manteniment-serveis-municipals-i-paisatge
Telèfon:	93 5571600
Correu electrònic:	manteniment@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:	De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
16000.00	Clavegueram. Administració general.
16000.00	Clavegueram. Administració general.
16000.11	Clavegueram. Manteniment de la xarxa.
16000.11	Clavegueram. Manteniment de la xarxa.
16000.11	Clavegueram. Manteniment de la xarxa.
16000.21	Clavegueram. Neteja de la xarxa.
16000.21	Clavegueram. Neteja de la xarxa.
16000.21	Clavegueram. Neteja de la xarxa.
16000.31	Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.



16000.31	Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.
16000.31	Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.
16000.41	Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.
16000.41	Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.
16000.41	Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.

16000.00	Clavegueram. Administració general.
Descripció:	
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

16000.00	Clavegueram. Administració general.
Descripció:	
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

16000.11	Clavegueram. Manteniment de la xarxa.
Descripció:	Manteniment, tant preventiu com correctiu, de la xarxa de clavegueram: canvi de reixes i tapes de pou en mal estat, arranjament de col·lectors amb deficiències estructurals i altres actuacions de manteniment. No s'inclou el manteniment de les escomeses privades (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer), ni l'atenció a urgències per mal funcionament d'aquestes.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Ubicació:	Tot el municipi.
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Cap.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	Sí
Ordenança fiscal:	Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).

16000.11	Clavegueram. Manteniment de la xarxa.
Descripció:	Manteniment, tant preventiu com correctiu, de la xarxa de clavegueram: canvi de reixes i tapes de pou en mal estat, arranjament de col·lectors amb deficiències estructurals i altres actuacions de manteniment. No s'inclou el manteniment de les escomeses privades (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer), ni l'atenció a urgències per mal funcionament d'aquestes.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Ubicació:	Tot el municipi.
Requisits	Cap.



d'accés:	
Documents a aportar:	Cap.
Prestació obligatòria:	Si
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	Si
Ordenança fiscal:	Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).

16000.11 Clavegueram. Manteniment de la xarxa.

Descripció:	Manteniment, tant preventiu com correctiu, de la xarxa de clavegueram: canvi de reixes i tapes de pou en mal estat, arranjament de col·lectors amb deficiències estructurals i altres actuacions de manteniment. No s'inclou el manteniment de les escomeses privades (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer), ni l'atenció a urgències per mal funcionament d'aquestes.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Ubicació:	Tot el municipi.
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Cap.
Prestació obligatòria:	Si
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	Si
Ordenança fiscal:	Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).

16000.21 Clavegueram. Neteja de la xarxa.

Descripció:	Neteja, tant preventiva com correctiva, de la xarxa de clavegueram: neteja de col·lectors, embornals, reixes i resta d'elements de la xarxa. No s'inclou la neteja de les escomeses privades (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer).
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Ubicació:	Tot el municipi.
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Cap.
Prestació obligatòria:	Si
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	Si
Ordenança fiscal:	Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).

16000.21 Clavegueram. Neteja de la xarxa.

Descripció:	Neteja, tant preventiva com correctiva, de la xarxa de clavegueram: neteja de col·lectors, embornals, reixes i resta d'elements de la xarxa. No s'inclou la neteja de les escomeses privades (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer).
-------------	---



Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Ubicació:	Tot el municipi.
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Cap.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	Sí
Ordenança fiscal:	Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).

16000.21 Clavegueram. Neteja de la xarxa.

Descripció:	Neteja, tant preventiva com correctiva, de la xarxa de clavegueram: neteja de col·lectors, embornals, reixes i resta d'elements de la xarxa. No s'inclou la neteja de les escomeses privades (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer).
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Ubicació:	Tot el municipi.
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Cap.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	Sí
Ordenança fiscal:	Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).

16000.31 Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.

Descripció:	Inspeccions de la xarxa de clavegueram, tant preventives com correctives, amb càmera perxa, càmera robotitzada o directament amb personal qualificat.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Ubicació:	Tot el municipi.
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Cap.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	Sí
Ordenança fiscal:	Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).



16000.31	Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.	
Descripció:	Inspeccions de la xarxa de clavegueram, tant preventives com correctives, amb càmera perxa, càmera robotitzada o directament amb personal qualificat.	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.	
Ubicació:	Tot el municipi.	
Requisits d'accés:	Cap.	
Documents a aportar:	Cap.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.	
Pagament:	Sí	
Ordenança fiscal:	Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).	

16000.31	Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.	
Descripció:	Inspeccions de la xarxa de clavegueram, tant preventives com correctives, amb càmera perxa, càmera robotitzada o directament amb personal qualificat.	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.	
Ubicació:	Tot el municipi.	
Requisits d'accés:	Cap.	
Documents a aportar:	Cap.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.	
Pagament:	Sí	
Ordenança fiscal:	Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).	

16000.41	Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.	
Descripció:	Petites obres de reparació i millora de la xarxa de clavegueram, així com substitució i nova construcció de col·lectors, embornals, pous i interceptors.	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.	
Ubicació:	Tot el municipi.	
Requisits d'accés:	Cap.	
Documents a aportar:	Cap.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.	
Pagament:	Sí	
Ordenança fiscal:	Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).	



16000.41	Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.	
Descripció:	Petites obres de reparació i millora de la xarxa de clavegueram, així com substitució i nova construcció de col·lectors, embornals, pous i interceptors.	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.	
Ubicació:	Tot el municipi.	
Requisits d'accés:	Cap.	
Documents a aportar:	Cap.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.	
Pagament:	Sí	
Ordenança fiscal:	Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).	

16000.41	Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.	
Descripció:	Petites obres de reparació i millora de la xarxa de clavegueram, així com substitució i nova construcció de col·lectors, embornals, pous i interceptors.	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.	
Ubicació:	Tot el municipi.	
Requisits d'accés:	Cap.	
Documents a aportar:	Cap.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.	
Pagament:	Sí	
Ordenança fiscal:	Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).	

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	• Rebre el servei, que fa que les aigües residuals de les finques privades siguin evacuades correctament i sense molèsties. • Formular les reclamacions que creguin convenients d'acord amb els procediments establerts i la resta de normativa aplicable.
Deures:	• Respectar les instal·lacions que integren la xarxa de clavegueram municipal i no efectuar cap manipulació o alteració dels seus elements sense la corresponent autorització municipal. • Realitzar el manteniment de l'escomesa privada per evitar problemes en la xarxa de clavegueram municipal o afectacions en la via pública (s'inclou també el tram des de la façana fins a la connexió amb la xarxa de clavegueram municipal). • Abstenir-se d'establir o permetre derivacions en la seva instal·lació particular per evacuar aigua d'altres locals o habitatges. • Permetre l'entrada a les finques privades del personal de neteja i manteniment en les hores hàbils o de normal relació amb l'exterior, exhibint l'acreditació pertinent, per revisar o comprovar les instal·lacions. • Facilitar la tasca inspectora dels serveis municipals o dels seus delegats, mitjançant l'accés a aquelles parts de les instal·lacions que es consideri necessari i el subministrament d'informació rellevant requerida pel personal inspector. • Satisfer els preus o tarifes per la prestació del servei, fixats en la taxa vigent en cada moment. • Demanar permís d'obres al departament d'Urbanisme i obres de l'Ajuntament per realitzar actuacions a les escomeses privades.



Canals de participació:	Les persones usuàries del servei poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden 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:

Compromisos	Objectius	Descripció
20	002	Actuar amb rapidesa i agilitat. Atendre un nombre significatiu de les urgències en menys de 2 hores des del moment en què es rep la incidència.
21	022	Augmentar la capacitat de resposta. Executar un nombre significatiu de les actuacions correctives durant l'any en què es detecten.
41	023	Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació. Garantir un % mínim d'inspeccions amb càmera, referents a actuacions de manteniment correctiu
42	020	Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat. Millorar l'estat de manteniment de la xarxa de clavegueram, mitjançant la disminució de les accions correctives
61	001	que cal executar respecte de l'any anterior. Tractar amb la màxima correcció les persones ateses. Rebre un nombre màxim de queixes en relació amb el tracte rebut per part del personal del servei de clavegueram.

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'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
Normativa autonòmica:	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.
sanejament	Decret 130/2003, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis públics de sanejament
Altra normativa:	Reglament regulador d'abocaments d'aigües residuals de la comarca del Maresme, aprovat definitivament pel ple del Consell en sessió de data 20 de juliol de 2004 (BOPB 05/082004).



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.
Número d'expedient:	X2023003868
Data d'aprovació:	
Data de publicació al BOPB:	
Data d'entrada en vigor:	09/05/2025

9. Observacions

Per als temes urgents en tardes, dies festius o caps de setmana cal trucar directament a la Policia Local al telèfon 935552244. Per a la gestió d'incidències es pot utilitzar l'aplicació per a dispositius mòbils El Masnou net.



1. Identificació del servei

Denominació:	Oficina d'Atenció Ciutadana	
Descripció:	L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) està integrada per un equip de professionals polivalents formades en atenció al públic, que treballen per oferir un servei de qualitat, fer les gestions municipals més clares, ràpides i àgils i també resoldre, orientar i canalitzar les demandes ciutadanes. L'OAC proporciona la màxima informació possible i facilita la tramitació a la ciutadania dels assumptes administratius d'àmbit municipal i d'altres administracions, sota els criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en atenció a les persones.	
Missió:	L'Oficina d'Atenció Ciutadana té com a missió oferir una gestió completa dels tràmits més habituals de la ciutadania, un servei més ràpid, senzill i eficaç i una atenció centralitzada per evitar desplaçaments innecessaris, i simplificar i agilitzar les tramitacions administratives de la ciutadania i la relació entre aquesta i l'Ajuntament, a través dels canals d'accés al servei (presencial, telefònic i telemàtic).	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general i qualsevol àmbit organitzatiu del propi Ajuntament del Masnou.	
Regidoria responsable:	1000	Alcaldia
Departament responsable:	2.00.10.00.00	Oficina d'atenció ciutadana.

2. Accés al servei

Ubicació:	Plaça de la Igualtat, 1 08320 El Masnou
Web:	https://www.elmasnou.cat/temes/atencio-ciutadana
Telefon:	93 5571777
Correu electrònic:	oac@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:	Atenció presencial: Horari ordinari: • De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. • Dijous, de 16.00 a 19.00 hores (tancat quan s'escaigui en festiu o vigília de festiu). Horari d'estiu (de l'1 al 31 d'agost), Setmana Santa i Nadal (dues setmanes): • De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Atenció telefònica (93 557 17 77): • El mateix horari que l'oficina. WhatsApp (673 638 003): Per activar només cal enviar un missatge amb la paraula "Hola". • El mateix horari que l'oficina. Atenció telemàtica (https://www.seu-e.cat/ca/web/elmasnou): Permanent.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
92500.11	Informació a la ciutadania
92500.21	Gestió de suggeriments, queixes o propostes de la ciutadania.
92500.31	Realització de tràmits administratius.



92500.11	Informació a la ciutadania	
Descripció:	Informació a la ciutadania, mitjançant una atenció personalitzada, pels canals presencial, telefònic i telemàtic sobre els serveis i actuacions de l'Ajuntament i altres administracions, i sobre serveis i esdeveniments importants del municipi.	
Requisits d'accés:	Cap en particular.	
Documents a aportar:	Cap en particular.	
Prestació obligatòria:	No	
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.	
Pagament:	No	

92500.21	Gestió de suggeriments, queixes o propostes de la ciutadania.	
Descripció:	Rebre i tramitar els suggeriments, les queixes o les propostes que els ciutadans i les ciutadanes poden presentar davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament del Masnou per a la millora de la qualitat que estiguin relacionades amb serveis, actuacions o decisions d'àmbit municipal.	
Requisits d'accés:	Cap en particular.	
Documents a aportar:	Instància genèrica i la documentació necessària relacionada amb el suggeriment, queixa o proposta.	
Prestació obligatòria:	No	
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.	
Pagament:	No	

92500.31	Realització de tràmits administratius.	
Descripció:	Resoldre de manera immediata tràmits específics i iniciar l'expedient dels que gestionen altres departaments, sota criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció a les persones.	
Requisits d'accés:	Els corresponents a cada tràmit concret.	
Documents a aportar:	Els corresponents a cada tràmit concret.	
Prestació obligatòria:	No	
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.	
Pagament:	No	



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	• A triar, entre les llengües oficials de la Comunitat Autònoma, aquella en la que voleu ser atesos. • A ser atès de manera correcta i en igualtat de condicions, sense cap tipus de discriminació per raó de sexe, llengua, raça, religió, condició social, nacionalitat, origen o opinió. • A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics per relacionar-vos amb l'Ajuntament. • A obtenir informació i orientació sobre els procediments que vulgueu iniciar. • A conèixer l'estat de tramitació dels expedients en els quals sigui part i ser informat dels drets que l'assisteix en els diferents procediments. • A conèixer la identitat de les autoritats i el personal al servei de l'Administració municipal sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments administratius en què tingui la condició d'interessat/da. • Dret a no aportar documents que hageu aportat anteriorment en qualsevol Administració. • A formular queixes, suggeriments i propostes en relació amb el funcionament de l'Oficina d'Atenció Ciutadana o de qualsevol altre servei municipal.
Deures:	• Tractar amb educació i consideració al personal municipal i la resta de persones usuàries del servei • Ser curosos amb les instal·lacions i el mobiliari. • Respectar l'ordre, els horaris i els criteris de l'Oficina d'Atenció Ciutadana. • Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa. • Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del servei o a la realització del tràmit.
Canals de participació:	L'Oficina d'Atenció Ciutadana 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.

5. Compromisos i objectius

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

Compromisos	Objectius	Descripció
20	155	Actuar amb rapidesa i agilitat.
	156	No superar un temps mitjà d'espera màxim, expressat en minuts.
excepcionals.	157	Atendre amb un temps mitjà inferior d'un nombre de minuts, llevat de situacions excepcionals.
un temps mitjà de minuts.	160	No superar un temps d'espera màxim de minuts, llevat de situacions excepcionals, i
l'OAC.		No superar un màxim de temps d'espera, en minuts, per ser atès telefònicament a
21	158	Augmentar la capacitat de resposta.
42	159	Incrementar el nombre general de tràmits telemàtics realitzats anualment per l'OAC.
personal operador a l'OAC.		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.
80	161	No superar un màxim de trucades no ateses (perdudes) per no disponibilitat de
a l'acabament de l'exercici.		Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.
90	154	Garantir la publicació de la memòria del servei dins dels primers sis mesos següents
		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.
		Garantir que no hi hagi més d'un nombre de queixes anuals sobre el servei.

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 el cas que es detecti alguna desviació en el compliment dels compromisos, l'Oficina d'atenció ciutadana donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les accions necessàries per resoldre-ho el més ràpid possible per tal que les persones usuàries no es vegin afectades. 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 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i d'atenció al ciutadà (BOE núm. 55, 04/03/1996).
	Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal.
	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE 236, 02/10/2015).
	Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garanties dels drets digitals (BOE 294, 06/12/2018).
Normativa autonòmica:	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.
Normativa municipal:	Reglament orgànic municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 18 de febrer 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.
Número d'expedient:	X2023003855



Ajuntament del Masnou

Pg. Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou

Tel. 93 557 17 00
Fax 93 557 17 01

www.elmasnou.cat

Data d'aprovació:	
Data de publicació al BOPB:	
Data d'entrada en vigor:	09/05/2025



1. Identificació del servei

Denominació:	Polícia 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 destinàries:	Tota la ciutadania.	
Regidoria responsable:	2040	Seguretat ciutadana
Departament responsable:	2.40.00.00.00	Polícia local

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.
13200.51	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.
13500.00	Protecció civil.



13200.11 Seguretat i ordre públic.

Descripció:	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 Autonòmica 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 d'atenció:	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.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

13200.51 Gestió d'objectes perduts.

Descripció:	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 d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Document Nacional d'Identitat (DNI).
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

13200.71 Presentació de denúncies penals.



Descripció:	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 d'atenció:	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 delictes denunciats 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.).
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

13200.72 Sol·licitud de la targeta d'armes.

Descripció:	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 d'atenció:	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).
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

13200.81 Vacances segures.

Descripció:	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 d'atenció:	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.



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

13300.12 Informes sobre accidents de circulació.

Descripció:	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 d'atenció:	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.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	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:	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 destinatàries:	Ciutadania en general.
Horari d'atenció:	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.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

13300.14 Senyalitzacions viàries i reserves d'estacionament (PMR i C/D).

Descripció:	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 o prohibitius diversos.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Horari	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.



d'atenció:	
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.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	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:	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 indegudament 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 infringeixen 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 d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.



Requisits d'accés:	Cap en particular.
Documents a aportar:	Permís de conducció.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	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:	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:	Ciutadania en general.
Horari d'atenció:	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.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	No

13500.00 Protecció civil.

Descripció:	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 d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Cap.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	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:

Compromisos	Objectius	Descripció
10	001	Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions. No superar anualment un nombre màxim de queixes rebudes sobre el servei de la
Policia Local.		
20	002	Actuar amb rapidesa i agilitat. Donar resposta a les demandes d'ajuda o assistència en un temps mínim.
30	003	Assolir els impactes esperats amb les actuacions. 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.).
005		Impartir un nombre mínim de classes d'educació vial a tots els alumnes de 5è curs
d'educació primària del		municipi.
70	006	Garantir el correcte tractament de les dades de caràcter personal. 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.

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:	Reial Decret de 14 de setembre de 1882 pel que s'aprova la Llei d'Enjudiciament Criminal.
	Constitució Espanyola.
	Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local
	Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat.
	Reial Decret 320/1994, de 25 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària.
	Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal
	Reial Decret 2822/1998, de 23 de desembre, del Reglament General de Vehicles.
	Reial Decret 1428/2003, de 21 de novembre, del Reglament General de Circulació per l'aplicació i desenvolupament del text articulat de la Llei sobre tràfic, circulació de vehicles a motor i seguretat viària, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març.
	Reial Decret 818/2009, de 8 de maig, del Reglament General de Conductors
	Llei Orgànica 4/2015, de 30 de març, de Protecció de la Seguretat Ciutadana.
Normativa autonòmica:	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.
	Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya.
	Decret 217/1999, de 27 de juliol, sobre la gestió dels vehicles fora d'ús.
	Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya.
	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.
	Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.
	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.
Normativa municipal:	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.
Normativa municipal:	Ordenança municipal de Circulació



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.
Número d'expedient:	X2023003857
Data d'aprovació:	
Data de publicació al BOPB:	
Data d'entrada en vigor:	09/05/2025



1. Identificació del servei

Denominació:	Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal.	
Descripció:	Els Serveis d'atenció a la dependència i promoció de l'autonomia personal tenen l'objectiu de vetllar per les necessitats de les persones que, pel fet de trobar-se en situació d'especial vulnerabilitat, requereixen ajudes per dur a terme les activitats essencials de la vida diària, assolir més autonomia personal i poder exercir plenament els seus drets de ciutadania.	
Missió:	L'atenció a les persones en situació de dependència i la promoció de la seva autonomia personal constitueix un dels principals reptes dels Serveis Socials, per tal de garantir la igualtat en l'exercici dels drets, de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones en situació de dependència, mitjançant els recursos destinats per a garantir aquests drets.	
Persones destinatàries:	Persones residents al Masnou amb reconeixement d'un grau de dependència, reconeixement d'un grau de discapacitat i les seves famílies.	
Regidoria responsable:	3021	Acció social
Departament responsable:	3.00.10.00.00	Serveis socials

2. Accés al servei

Ubicació:	Plaça de la Igualtat, 1 08320 El Masnou
Web:	https://www.elmasnou.cat/accio-social
Telèfon:	935571800
Correu electrònic:	ebasp@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:	Cal programar una visita amb els professionals de serveis socials.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
23112.11	Servei d'ajuda a domicili (SAD).
23112.21	Servei de teleassistència domiciliària (TAD).
23112.31	Suport a persones cuidadores no professionals.
23112.41	Servei de transport adaptat.

23112.11	Servei d'ajuda a domicili (SAD).	
	Descripció:	Accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona o família amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social. Inclou dos tipus d'ajudes: • Atenció de les necessitats de la llar: comprèn la neteja bàsica de l'habitatge, fer el llit, fer el menjar (segons dietes establertes) o rentar la roba, entre d'altres. • Cura personal: les persones beneficiàries reben ajuda per la higiene personal o el vestit, entre d'altres. Té com a objectiu promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.
	Persones destinatàries:	Persones o famílies en situació de dependència o de risc social.
	Ubicació:	Domicili de les persones beneficiàries.



Horari d'atenció:	La prestació del servei es realitza preferentment entre les 07.00 i les 20.00 hores, de dilluns a divendres. Es poden establir altres horaris en funció de la valoració tècnica de la necessitat.
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, i, també, d'acord amb la normativa específica del servei. • Si és el cas, acreditar la situació de dependència, per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent, d'acord amb el Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril. • Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades. • Abonament del preu públic, d'acord amb la normativa tributària. • La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Documents a aportar:	• Acreditació de la situació de necessitat o de la situació de dependència. • La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	Sí
Ordenança fiscal:	Ordenança Fiscal reguladora dels preus públics. Preu públic 1 per prestació de serveis d'atenció domiciliària.

23112.21 Servei de teleassistència domiciliària (TAD).

Descripció:	Modalitat del servei d'atenció domiciliària consistent en: • Instal·lació d'un aparell molt senzill a l'habitatge de la persona usuària i d'un braçalel o penjoll que aquesta pot portar posat, connectats mitjançant la línia telefònica a una central receptora, amb la qual es pot comunicar en cas d'urgència simplement prement un botó. • Atenció, des de la central receptora, de les consultes de les persones usuàries i activació, si cal, del recurs més adient a la situació manifestada: localitzar els familiars o les persones de contacte, desplaçar al domicili de la persona usuària una unitat mòbil, activar altres serveis d'urgència (061, Bombers, Policia Local...), etc. Té com a objectiu promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.
Persones destinatàries:	Principalment, persones grans o amb manca d'autonomia personal, que viuen soles permanentment o durant gran part del dia, o bé que viuen amb altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat o fragilitat.
Ubicació:	Domicili de les persones beneficiàries.
Horari d'atenció:	El servei és actiu les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
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.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	No



23112.31	Suport a persones cuidadores no professionals.	
Descripció:	Suport que duen a terme professionals especialitzats per atendre situacions que requereixen una atenció particular, oferint atenció, orientació, assessorament i formació als familiars i altres cuidadors no professionals quan es troben en situacions de dificultat.	
Persones destinatàries:	Persones que tenen cura d'algun familiar en situació de dependència.	
Ubicació:	Dependències dels serveis socials bàsics.	
Horari d'atenció:	Horari d'atenció al públic dels serveis socials municipals. Horari específic dels grups d'ajuda mútua.	
Requisits d'accés:	• Estar empadronat al municipi del Masnou. • Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb la normativa reguladora del servei. • Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades. • Concertar visita amb el servei bàsic d'atenció social. • La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.	
Documents a aportar:	Inicialment, cap.	
Prestació obligatòria:	No	
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.	
Pagament:	No	

23112.41	Servei de transport adaptat.	
Descripció:	El Servei de Transport Adaptat i/o assistit facilita el trasllat als serveis socials especialitzats d'atenció diürna a persones amb discapacitat i persones amb dependència que no poden fer ús del transport ordinari i que presenten dificultats de mobilitat i/o necessitat d'acompanyant.	
Persones destinatàries:	Persones amb diversitat funcional del municipi, majors d'edat, amb barem reconegut de mobilitat reduïda o d'acompanyant i amb plaça reconeguda en un servei social especialitzat de la xarxa pública	
Requisits d'accés:	• Estar empadronades al Masnou • Han de ser més grans de 18 anys. Amb caràcter excepcional es podrà donar cobertura a persones menors que tinguin per destinació el CDIAP, sempre i quan aquesta necessitat sigui degudament justificada • Tenir reconeguda la condició de persona amb discapacitat mitjançant el certificat emes per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS), on consti que superen el barem de mobilitat reduïda i, en cas de no disposar-ne, hauran de tenir reconegut el barem de l'acompanyant. • Tenir plaça reconeguda en un servei social especialitzat de la xarxa pública, d'acord amb la Cartera de Serveis Socials del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.	
Prestació obligatòria:	No	
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.	
Pagament:	No	



4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	En general, els recollits als articles 13 i 14 de la <i>Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques</i> i als articles 21 a 29 de la <i>Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya</i>. Específicament, els indicats en els articles 8, 9 i 10 de la <i>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</i>, 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 <i>Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya</i>. Específicament, els assenyalats a l'article 13 de la <i>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</i>, 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:

Compromisos	Objectius	Descripció
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.
	001	Prestar el servei de transport adaptat al tots els ciutadans amb grau de discapacitat que ho sol·licitin.
	003	No superar un temps d'espera màxim per l'accés al servei de teleassistència domiciliària (TAD), en els casos ordinaris (no urgents).
	006	Prestar el SAD al màxim de persones majors de 65 anys amb un grau de dependència reconegut.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.
	004	Assolir la participació de les persones en el servei de suport a persones cuidadores no professionals.
60		Oferir atenció personalitzada.
	005	Prestar una hora de servei al dia com a mínim a cada persona usuària del SAD.

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 estatal:	Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.
Normativa autonòmica:	Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials. Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic. Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials. Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya. Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011. Reglament del Serveis d'Atenció Domiciliària, aprovat pel Ple Municipal en sessió de data 16 de
Normativa municipal:	

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.
Número d'expedient:	X2024000231
Data d'aprovació:	
Data de publicació al BOPB:	
Data d'entrada en vigor:	09/05/2025

1. Identificació del servei

Denominació:	Servei bàsic d'atenció social	
Descripció:	El Servei bàsic d'atenció social (SBAS), consisteix en un conjunt d'accions impulsades per un equip professional especialitzat que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups en situació de vulnerabilitat o de risc social. Aquestes actuacions també contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials i a la reinserció i integració de les persones en situació de risc social o exclusió. Les funcions principals de l'equip tècnic que presta aquest servei són les següents: • Oferir informació, orientació, assessorament, treball social comunitari, detecció, prevenció i tractament social i educatiu. • Fer propostes d'atenció a les persones i d'interès per a la comunitat, dissenyar programes d'actuacions socials i cooperar amb els altres serveis de la xarxa de benestar. • Conèixer els recursos i les prestacions socials existents i informar i ajudar en la gestió dels tràmits.	
Missió:	Acompanyar les persones en situacions de dificultat vital, econòmica i familiar per millorar el seu benestar i autonomia. Connectar amb la ciutadania amb els recursos més adequats, segons cada cas, des de la proximitat i la prevenció i amb una mirada comunitària que inclou el teixit social.	
Persones destinatàries:	Persones i famílies residents al Masnou.	
Regidoria responsable:	3021	Acció social
Departament responsable:	3.00.10.00.00	Serveis socials

2. Accés al servei

Ubicació:	Plaça de la Igualtat, 1 08320 El Masnou
Web:	https://www.elmasnou.cat/accio-social
Telèfon:	93 557 18 00
Correu electrònic:	serveis.socials@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:	De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores. Dijous, també de 16.00 a 19.00 hores.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
23111.01	Servei bàsic d'atenció social (SBAS).
23111.21	Distribució d'aliments
23111.21	Servei d'orientació jurídica (SOJ).

23111.01 Servei bàsic d'atenció social (SBAS).	
Descripció:	Atenció a les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups, prevenció de les problemàtiques socials i suport a la reinserció i integració de les persones en situació de risc o exclusió social. S'ofereix: • Informació, orientació, i assessorament a les persones usuàries. • Ajuda a les persones usuàries per accedir a prestacions socials i per fer els tràmits corresponents. • Treball social comunitari, amb finalitats de detecció, prevenció i tractament social i educatiu. • Elaboració de propostes d'atenció individualitzada i d'actuació col·lectiva, d'interès per a la comunitat. • Impuls de programes d'acció social i cooperació amb altres serveis de la xarxa de benestar social de Catalunya.
Persones destinatàries:	Persones o famílies residents al Masnou.
Correu electrònic:	ebasp@elmasnou.cat
Horari d'atenció:	De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores. Dijous, també de 16.00 a 19.00 hores. Cal concertar cita prèvia.
Requisits d'accés:	• Estar empadronat al municipi del Masnou. • Concertar visita trucant al telèfon dels serveis socials municipals. • Existència de 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:	Inicialment, cap. La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

23111.21 Distribució d'aliments	
Descripció:	El Centre de Distribució d'Aliments (CDA) de La Sitja és el punt únic de distribució gratuïta d'aliments al municipi. La Sitja atén totes les famílies i persones en situació de pobresa o exclusió social, derivades pels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament. És fruit de la col·laboració entre l'Ajuntament i tres entitats del municipi: Càritas, Creu Roja i la Fundació Temps i Compromís.
Persones destinatàries:	Persones o famílies residents al Masnou.
Ubicació:	Carrer Cuba, 6, 08320 El Masnou
Telèfon:	93 625 61 31
Requisits d'accés:	Estar empadronat al municipi i ser valorat per l'EBASP.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

23111.21 Servei d'orientació jurídica (SOJ).		
Descripció:	Recurs que proporciona a les persones usuàries un primer consell de caràcter jurídic orientador, no directiu i gratuït, així com informació sobre la possibilitat de recórrer als serveis de mediació o altres sistemes alternatius de resolució de conflictes per tal d'evitar el conflicte processal o analitzar la viabilitat de la pretensió.	
Persones destinatàries:	Persones usuàries del servei bàsic d'atenció social (SBAS).	
Horari d'atenció:	Divendres, de 9.00 a 12.00 hores.	
Requisits d'accés:	Ser usuari o usuària del servei bàsic d'atenció social (SBAS).	
Documents a aportar:	Inicialment, cap.	
Prestació obligatòria:	No	
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.	
Pagament:	No	

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	En general, els recollits als articles 13 i 14 de la <i>Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques</i> i als articles 21 a 29 de la <i>Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya</i>. Específicament, els indicats en els articles 8, 9 i 10 de la <i>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</i>, 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 <i>Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya</i>. Específicament, els assenyalats a l'article 13 de la <i>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials</i>, 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:

Compromisos	Objectius	Descripció
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.
	002	Atendre les urgències, en les prestacions adients, en un termini màxim d'hores
	003	Ser atès pel professional de referència en un termini màxim de dies des de la primera atenció.
40 avançats. del servei. 42 servei.		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més
	004	Realitzar almenys una mitjana d'hores de formació entre el conjunt de professionals
		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.
	005	No superar un percentatge de les cancel·lacions de visites per motius imputables al

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 estatal:	Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.
Normativa autonòmica:	Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials. Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic. Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials. Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya. Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. Reglament Municipal de Prestacions Econòmiques de caràcter social de l'Ajuntament del Masnou, aprovat pel Ple Municipal en sessió de data 16 de desembre de 2021.
Normativa municipal:	

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.
Número d'expedient:	X2023003860
Data d'aprovació:	
Data de publicació al BOPB:	
Data d'entrada en vigor:	09/05/2025

1. Identificació del servei

Denominació:	Informació i promoció turística	
Descripció:	El servei d'informació i promoció turística de l'Ajuntament del Masnou ofereix orientació i suport global a les persones usuàries turístiques per la seva estada i els facilita informació i prestacions sobre l'allotjament, el transport, els serveis, els espectacles i altres activitats relacionades amb la cultura i el lleure. Així mateix, informa la ciutadania sobre activitats i recursos del municipi i sobre altres destinacions del territori. El servei té un paper essencial en la promoció i projecció turística del municipi en tots els seus vessants: art, cultura, patrimoni, gastronomia, comerç, esport, etc. Les funcions del servei són: • Informar sobre l'oferta turística del Masnou relativa restauració i allotjaments; transports, recursos naturals, culturals i patrimonials; esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials; i altres serveis turístics. • Assessorar personalment les persones usuàries sobre l'oferta de turisme cultural, actiu, gastronòmic, familiar, accessible, etc., d'acord amb la seva disponibilitat de temps, preferències i necessitats, així com també sobre els serveis públics bàsics del seu interès (sanitat, seguretat i serveis consulars). • Lliurar publicacions d'interès turístic, facilitant material gràfic disponible sobre l'oferta turística sol·licitada: plànols, horaris, punts d'interès, rutes, etc. • Informar i assessorar sobre els drets de la persona usuària de serveis turístics, facilitar el contacte de l'OMIC del Masnou i el full oficial de reclamació de l'Agència Catalana de Consum. • Comunicar les altes, baixes i modificacions dels habitatges d'ús turístic a la Generalitat de Catalunya. • Promocionar l'oferta turística del municipi mitjançant la distribució de material turístic, el subministrament d'informació, etc. • Tramitar les autoritzacions de rodages i sessions fotogràfiques a la via pública, coordinant les actuacions amb altres serveis municipals i la Maresme Film Commission. • Supervisar el compte oficial d'Instagram de l'Ajuntament @elmasnou_turisme.	
Missió:	La missió del servei d'informació i promoció turística de l'Ajuntament del Masnou és oferir un servei d'orientació integral a les persones usuàries de serveis turístics, gestionant i difonent la informació sobre els recursos propis del municipi.	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general; persones visitants (que no pernocten al Masnou) i turistes (que sí pernocten al municipi). Sector turístic del Masnou: empreses turístiques d'allotjament, agents de viatge i establiments i activitats d'interès turístic (restauració, activitats esportives i culturals, instal·lacions destinades a aquest objecte, empreses de serveis relacionats amb congressos, convencions i incentius, etc.).	
Regidoria responsable:	2051	Promoció econòmica i turisme
Departament responsable:	2.50.00.00.00	Promoció econòmica

2. Accés al servei

Ubicació:	Edifici Centre Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A 08320 El Masnou
Web:	https://www.elmasnou.cat/temes/276-turisme
Telèfon:	93 5571830
Correu electrònic:	turisme@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:	De dilluns a divendres de 9 a 14h.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
43200.11	Informació i atenció turística.
43200.31	Promoció turística del municipi.
43200.32	Col·laboració amb agents turístics del territori.
43200.61	Comunicació d'altres, baixes i modificacions dels HUT a la Generalitat.
43200.62	Tramitació d'autoritzacions per rodatges o sessions fotogràfiques a la via pública.

43200.11 Informació i atenció turística.	
Descripció:	Informació sobre els recursos turístics del municipi, mitjançant una atenció personalitzada a la ciutadania en general i en particular a les persones visitants i turistes que visiten el Masnou. A l'Oficina de Turisme es rep i atén personalment les persones, tant presencialment com telefònicament, telemàtica o per correu postal. Especificament, es facilita informació d'utilitat relativa als serveis d'interès (seguretat ciutadana, mobilitat, establiments turístics, activitats d'interès turístic, recursos naturals, culturals i patrimonials, esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials), així com sobre qualsevol altre producte o servei que pugui suposar un atractiu turístic. Aquesta informació s'ofereix en quatre idiomes: català, castellà, anglès i francès. A més, es fa la gestió de les reserves a les activitats de promoció del turisme i del patrimoni cultural local que organitza el propi Ajuntament.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general, persones visitants (que no pernocten al municipi) i turistes (que sí pernocten al Masnou).
Ubicació:	Oficina de Turisme del Masnou Pg. de Prat de la Riba, 16 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571834
Correu electrònic:	turisme@elmasnou.cat
Horari d'atenció:	De Setmana Santa a octubre De dimecres a divendres, de 16 a 20 h Dissabtes, de 10 a 14 h i de 16 a 20 h Diumenges i festius, de 10 a 14 h De novembre a Setmana Santa Dijous i divendres, de 16 a 20 h Dissabtes, de 10 a 14 h i de 16 a 20 h Diumenges i festius, de 10 a 14 h Juliol i agost De dimarts a dijous, de 17 a 21 h Divendres i dissabtes, de 10 a 14 h i de 17 a 21 h Diumenges, de 10 a 14 h Tancament anual: 1 i 6 de gener, 1 de maig i 24, 25, 26 i 31 de desembre
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Cap.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.

Pagament:	No
-----------	----

43200.31	Promoció turística del municipi.
Descripció:	Des del servei d'informació i promoció turística es fa difusió dels recursos i les activitats d'interès turístic que tenen lloc a la vila, per mitjà del lloc web municipal i de l'edició i distribució de publicacions (en paper o suport digital) dins del mateix municipi i a través d'altres organismes i institucions per què en facin difusió. Així mateix, es creen nous productes turístics de qualitat, com itineraris o degustacions de productes locals, adreçats a les persones visitants. Per altra banda, s'assessora les empreses i els professionals sobre l'activitat turística en la destinació. Complementàriament, es col·labora amb altres àmbits de l'Ajuntament, per exemple, proporcionant imatges de qualitat fotogràfica amb motius turístics, i es supervisa la programació i continguts del compte oficial d'Instagram de l'Ajuntament @elmasnou_turisme, que és un dels principals canals de promoció del municipi. En el cas d'Instagram, els continguts (imatges, vídeos, concursos, informacions diverses) són elaborats de forma exclusiva i per a afegir valor al perfil. També es comparteixen fotografies d'altres persones usuàries per contribuir a difondre una imatge atractiva del municipi i incitar a la visita de la nostra destinació i a compartir-ne l'experiència.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general, persones visitants (que no pernocten al municipi) i turistes (que sí pernocten al Masnou). Sector turístic del municipi: allotjaments turístics, agents de viatge i establiments i activitats d'interès turístic (restauració, activitats esportives i culturals, instal·lacions destinades a aquest objecte, empreses de serveis relacionats amb congressos, convencions i incentius, etc.). Persones usuàries de la xarxa social Instagram.
Ubicació:	Museu Municipal de Nàutica del Masnou Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571830
Correu electrònic:	museu@elmasnou.cat
Horari d'atenció:	De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
Requisits d'accés:	Per a la ciutadania en general, cap Per al sector empresarial, tenir una activitat domiciliada al Masnou.
Documents a aportar:	Cap.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

43200.32	Col·laboració amb agents turístics del territori.
Descripció:	Des del servei d'informació i promoció turística es col·labora amb agents turístics del territori per a la promoció del municipi, preferentment amb el Consorci de Promoció Turística Costa del Maresme, el Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella, l'Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona i l'Agència Catalana de Turisme. A tal efecte, es proporciona als diferents ens informació relativa a les activitats d'interès turístic que es duen a terme al Masnou, es participa en campanyes conjuntes de promoció, com per exemple fires, i es col·labora en la planificació turística del territori, en la implantació de noves infraestructures o en l'estructuració de nous productes turístics.
Persones destinatàries:	Consorcis de turisme, associacions empresarials i altres ens locals.

Ubicació:	Museu Municipal de Nàutica del Masnou Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571830
Correu electrònic:	museu@elmasnou.cat
Horari d'atenció:	De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Cap.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

43200.61	Comunicació d'altres, baixes i modificacions dels HUT a la Generalitat.
Descripció:	Tramesa a la Generalitat de Catalunya de les altes, baixes i modificacions de dades dels habitatges d'ús turístic (HUT) situats al Masnou, a través de l'extranet de les administracions públiques catalanes (plataforma EACAT), per tal que aquests habitatges s'inscriguin en el Registre de Turisme de Catalunya. També s'informa i s'assessora sobre el tràmit d'inscripció en aquest registre.
Persones destinatàries:	Qualsevol persona, ciutadans i personal de l'Ajuntament del Masnou.
Ubicació:	Museu Municipal de Nàutica del Masnou Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571830
Correu electrònic:	museu@elmasnou.cat
Horari d'atenció:	De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
Requisits d'accés:	Haver fet la comunicació prèvia d'inici d'activitats d'habitatge d'ús turístic.
Documents a aportar:	Comunicació prèvia d'inici d'activitats d'habitatge d'ús turístic.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	Sí
Ordenança fiscal:	• Taxa per llicències, comunicacions prèvies, declaracions responsables i controls posteriors a l'inici de les activitats.

43200.62	Tramitació d'autoritzacions per rodatges o sessions fotogràfiques a la via pública.
-----------------	--

Descripció:	Autorització de l'ocupació de la via pública per la realització de rodatges o sessions fotogràfiques. El servei s'encarrega de la tramitació de l'expedient i de l'aplicació de la taxa per l'ocupació de la via pública per a rodatges, filmacions i sessions fotogràfiques, coordinant les actuacions amb altres serveis municipals implicats. Pel que fa als equipaments municipals que compten amb un preu públic, són els departaments corresponents els encarregats d'autoritzar el rodatge, aplicant el preu públic corresponent. També es col·labora amb la Maresme Film Commission, com a ens intermediari amb el sector audiovisual, en l'assessorament de la recerca de localitzacions i la facilitació dels serveis necessaris durant la filmació o rodatge al lloc.
Persones destinatàries:	Qualsevol persona, Maresme Film Commission i sector audiovisual
Ubicació:	Museu Municipal de Nàutica del Masnou Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A 08320 El Masnou
Telèfon:	93 557 18 30
Correu electrònic:	museu@elmasnou.cat
Horari d'atenció:	De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Cap.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	Sí
Ordenança fiscal:	Taxa per parades, barraques, casetes de venda, espectacles o atraccions situats en terrenys d'ús públic i indústries del carrer i ambulants i enregistrament de productes audiovisuals.

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	Les persones usuàries del servei tenen dret a: • Ser atesos amb celeritat i eficàcia. • Ser tractats de manera respectuosa. • Formular queixes i suggeriments sobre el servei i obtenir-ne una resposta en els terminis establerts. • Garantir la protecció de les dades personals lliurades. • Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que aquest posa a l'abast de tothom.
Deures:	Les persones usuàries del servei tenen el deure de: • Respectar el personal adscrit al servei. • Respectar-ne la resta de persones usuàries. • Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin per al servei. • Respectar els horaris del servei. • Mantenir l'ordre dels materials i publicacions que hi ha a les dependències del servei. • Satisfer les taxes pel servei demanat, quan correspongui: rodatge, sessió fotogràfica, activitats, comunicació prèvia d'un habitatge d'ús turístic, etc.
Canals de participació:	El servei 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.

5. Compromisos i objectius

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

Compromisos	Objectius	Descripció
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.
	001	Respondre les consultes senzilles que arriben per correu electrònic en un termini no superior a 48 hores, des de l'hora de recepció.
	002	Respondre les consultes més complexes que arriben per correu electrònic en un termini màxim de 5 dies, des de l'hora de recepció.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.
	003	Obtenir una valoració mínima en les enquestes pel que fa a la utilitat de la informació rebuda i el coneixement de la destinació per part del personal del servei.
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.
	004	No rebre cap queixa per mala atenció en els idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme (català, castellà, anglès i francès).
	005	Aplicar la totalitat dels compromisos que estableix la distinció al Compromís per a la Sostenibilitat BIOSPHERE.
61		Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.
	006	No rebre cap queixa pel tractament rebut pel personal del servei.
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.
	007	Obtenir una valoració mínima en les enquestes pel que fa al grau de satisfacció mitjà de les persones ateses en relació al tracte rebut.
	008	Assolir un percentatge elevat de recomanació de les activitats del servei en les enquestes.

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. A més, el servei aplica des de l'any 2017 la metodologia del compromís per a la sostenibilitat BIOSPHERE, per garantir-ne la qualitat i sostenibilitat. L'adhesió a BIOSPHERE implica assumir els principis de gestió sostenible, desenvolupament econòmic i social, conservació i millora del patrimoni cultural, conservació ambiental, qualitat i seguretat i implicació de la persona visitant.
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 autonòmica:	Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica. Llei 5/2017, del 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic i de creació i regulació dels impostos sobre grans establiments comercials, sobre estades en establiments turístics, sobre elements radiotòxics, sobre begudes ensucrades envasades i sobre emissions de diòxid de carboni. Decret 141/2017, de 19 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de l'Impost sobre les estades en establiments turístics Ordre VEH/216/2017, de 22 de setembre, per la qual s'aproven els models d'autoliquidació 920, 940 i 950 de l'Impost sobre les estades en establiments turístics. Decret Llei 17/2019, de 23 de desembre, de mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge. Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya.
Normativa municipal:	Pla de desenvolupament turístic del Masnou, aprovat pel Ple el 20 de juliol de 2017. Ordenança reguladora dels habitatges d'ús turístic del Masnou, aprovada pel Ple en sessió de 16 de juliol de 2020.
Altra normativa:	Manual bàsic de retolació exterior de les oficines de turisme de Catalunya. Distintius oficines de turisme 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 pertorbacions 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.
Número d'expedient:	X2023003861
Data d'aprovació:	

Data de publicació al BOPB:	
Data d'entrada en vigor:	09/05/2025

El Masnou, 15 de maig de 2025
L'alcalde
Jaume Oliveras Maristany