



**Àrea de Participació ciutadana, Observatori  
de Governança, Qualitat democràtica i Transparència,  
PAM, Regidories de Districte i Ciutat Universitària**

**EDICTE**

Per acord de Ple del dia 28 de novembre de 2016, es va aprovar inicialment la primera fase de les Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, amb un total de trenta-una.

En data de 23 de desembre de 2016 es varen publicar en el BOPB i en el DOGC. A més es van publicar en el tauló d'edictes de la ciutat des del 19 de febrer fins al 7 de febrer de l'any 2017. Durant el període d'exposició pública no hi ha hagut cap al·legació al respecte.

Posteriorment, per acord de Ple de 29 de març de 2017, es va aprovar una modificació no substancial del punt 5 de les cartes de serveis, acordant-se així mateix l'aprovació definitiva la 1a fase de les Cartes de serveis de l'Ajuntament de les quals, amb un total de trenta-una, el text íntegre de les quals s'adjunta al present edicte, juntament amb el certificat de l'acord de Ple d'aprovació definitiva, i també es podrà consultar a la seu electrònica de la web municipal:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/cartes-de-serveis/>

Santa Coloma de Gramenet, 14 de novembre de 2017

Núria Parlon  
Alcaldessa

**FRANCISCO JAVIER EZQUIAGA TERRAZAS, secretari general de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet,**

**CERTIFICO: Que en l'esborrany de l'acta de la sessió ordinària del Ple de l'Ajuntament del dia 29 de març de 2017, consta l'acord següent:**

---

**4 - ALCALDIA - Aprovar definitivament les cartes de serveis municipals (primera fase), amb el text definitiu.**

---

El Ple de l'Ajuntament, de conformitat amb el dictamen de la Comissió Informativa Permanent, per majoria, amb 13 vots a favor [PSC] i 5 abstencions [C's i PP] dels 18 regidors assistents, **aprova** la proposta d'acord següent:

“L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet en compliment del contingut de la Llei 19/2014 del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, ha elaborat un total de trenta-una cartes de serveis, aprovades inicialment al Ple municipal de 28 de novembre de 2016.

Amb data de 23 de desembre de 2016 es varen publicar en el BOPB i en el DOGC . A més es van publicar en el tauló d'edictes de la ciutat des del 19 de febrer fins al 7 de febrer de l'any 2017.

Durant el període d'exposició pública no hi ha hagut cap alegació al respecte.

Vist l'informe del servei de Transparència i Qualitat democràtica que proposa una modificació no substancial en el punt 5 de les cartes.

Atès que és d'aplicació en quant al procediment d'aprovació i publicació el que preveuen l'article 178 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei Municipal de Règim Local de Catalunya, l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril reguladora de les bases del règim local, els articles 65 i 66 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, i els articles 40 a 46 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Per tot l'exposat anteriorment, l'Alcaldessa proposa al Ple Municipal l'adopció dels següents acords:

**Primer - Aprovar** la modificació proposada per el servei de Transparència i Qualitat democràtica de l'ajuntament en el redactat del punt 5 de les cartes de serveis, i on diu:

*“El reconeixement d'un incompliment dels compromisos en cap cas donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.”*

Es modifica i quedarà redactat de la següent manera:

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



**Segon - Aprovar** definitivament les trenta-una cartes de serveis municipals de l'ajuntament de Santa Coloma de Gramenet que componen la primera fase, amb el text definitiu de les quals s'adjunta com a annex i que inclou la modificació més dalt referida.

**Tercer - Publicar** l'anunci de l'acord d'aprovació definitiva així com el text íntegre de les cartes de serveis en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona. Igualment, publicar en el butlletí informatiu local i en el tauler d'anuncis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, i anunciar en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya la referència del Butlletí Oficial de la província en què s'hagi publicat íntegrament el text.”

**I, perquè consti, a reserva de la seva aprovació, de conformitat amb l'article 206 del Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals, expedixo aquest certificat, d'ordre i amb el vistiplau de l'alcaldesa.**

Santa Coloma de Gramenet, 31 de març de 2017

Vist i Plau  
L'alcaldesa

Núria Parlon Gil

## ANNEX II. RELACIÓ DE CARTES DE SERVEIS —1ª fase—

CARTA DEL SERVEI D'ARTS ESCÈNIQUES I MÚSICA .....	3
CARTA DEL SERVEI DE L' ARXIU ADMINISTRATIU .....	11
CARTA DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES .....	21
CARTA DEL SERVEI DE CEMENTIRI.....	33
CARTA DEL SERVEI DE CENTRES CÍVICS I CASALS .....	39
CARTA DEL SERVEI DEL CENTRE D'ART CONTEMPORANI CAN SISTERÉ .....	49
CARTA DEL SERVEI CENTRE D'EMPRESSES.....	57
CARTA DEL SERVEI CENTRE DE FORMACIÓ OCUPACIONAL LA GINESTA .....	63
CARTA DEL SERVEI DE COMPRES.....	69
CARTA DEL SERVEI D'EDUCACIÓ .....	77
CARTA DEL SERVEI DE L'ESCOLA DE MÚSICA .....	85
CARTA DEL SERVEI DE L'ESCOLA DE RESTAURACIÓ .....	95
CARTA DEL SERVEI DE FOMENT EMPRESARIAL.....	101
CARTA DEL SERVEI CENTRE FORMACIÓ I TREBALL.....	107
CARTA DEL SERVEI DE GABINET D'ALCALDIA .....	111
CARTA DEL SERVEI DEL GABINET DE PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ .....	119
CARTA DEL SERVEI DE GESTIÓ PATRIMONIAL.....	125
CARTA DEL SERVEI DE GRAMEIMPULS.....	133
CARTA DEL SERVEI D'INFORMACIO DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ .....	139
CARTA DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ.....	147
CARTA DEL SERVEI D'INTERMEDIACIÓ LABORAL .....	151
CARTA DEL SERVEI DE MERCATS .....	157
CARTA DEL SERVEI MUSEU TORRE BALLDOVINA .....	165
CARTA DEL SERVEI DE NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS.....	175
CARTA DEL SERVEI DE L'OFICINA D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR .....	187
CARTA DEL SERVEI DE L'OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA -OIAC- .....	195
CARTA DEL SERVEI DE PARCS I JARDINS.....	207
CARTA DEL SERVEI DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I GOVERN OBERT .....	217
CARTA DEL SERVEI DE SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA .....	227
CARTA DEL SERVEI DE POLICIA LOCAL.....	237
CARTA DEL SERVEI DE COOPERACIÓ I SOLIDARITAT .....	248

## CARTA DEL SERVEI D'ARTS ESCÈNIQUES I MÚSICA

### TEATRE SAGARRA I AUDITORI CAN ROIG I TORRES

El Teatre Sagarra i l'Auditori Can Roig i Torres són dos equipaments culturals de gestió municipal que es proposen apropar les arts escèniques i musicals a la població de Santa Coloma de Gramenet.

En aquests dos equipaments s'hi pot participar com a espectador/a o bé com usuari/ària de manera activa. Pel que fa a la primera opció, la programació es divideix en diversos àmbits d'actuació:

- programació estable, de teatre i música
- música i teatre "SC": espectacles i concerts participats per grups i solistes locals
- programació familiar: espectacles especials adreçats al públic infantil i juvenil
- programació escolar en horari lectiu
- actes de servei a la comunitat: solidaris, salut pública, gènere, xarxa de valors...
- cessions de les sales específiques: sala Sagarra, sala Miquelet i Auditori

#### 1. Identificació

Nom del servei	Arts escèniques i música Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat, dintre de l'Àrea de Cultura, Moviments Socials, Entitats Ciutadanes, Memòria Històrica i LGTBI.
Equip responsable	David Marín Pla, director del Teatre Sagarra marinpd@gramenet.cat  Gemma Bellvehí, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Teatre: C/Lluís Companys, 27 Auditori: C/ Rafael Casanova, 5
Com arribar-hi	Metro Línia 1 Parada Santa Coloma Bus B-27 B-28 B-30 Pàrquing plaça de la Vila, tres hores d'aparcament per 1,04€
Horari (presencial / virtual)	Per atenció a professionals i entitats socials demanar cita prèvia i/o visites concertades.
Venda anticipada de localitats	Presencial: Divendres de 10 a 14 h i de 17 a 20 h Telefònica: de dimarts a divendres de 10 a 14 h Virtual: www.teatresagarra.cat i www.ticketea.com

Telèfon	Teatre: 934 624 054	Auditori: 934 624 053
Web	<a href="http://www.teatresagarra.cat">www.teatresagarra.cat</a> <a href="http://www.auditoricanroigtorres.cat">www.auditoricanroigtorres.cat</a>	
Adreça electrònica	<a href="mailto:teatresagarra@gramenet.cat">teatresagarra@gramenet.cat</a> <a href="mailto:canroigtorres@gramenet.cat">canroigtorres@gramenet.cat</a>	

## 2. Missió i valors

Marcar les línies estratègiques d'actuació de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet sobre la promoció, difusió i informació de totes les activitats relacionades amb les arts escèniques i musicals de la ciutat.

Els valors propugnats són la transparència, l'objectivitat, la fiabilitat, el diàleg, la coordinació, la participació i la col·laboració amb tots els agents culturals relacionats amb els àmbits artístics del teatre i la música en general.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Informació i resposta a les peticions d'ús de les sales específiques dels dos equipaments

Destinatari/àries	Grups, entitats, col·lectius i escoles de la ciutat
Com sol·licitar l'accés	Instància i descripció genèrica de l'activitat a través de l'OIAC. Reunió tècnica i operativa un cop confirmada l'autorització amb l'entitat. Compromís general de l'entitat o grup de totes les condicions de seguretat i protecció de l'activitat.

### 3.2 Informació de la programació general de teatre i música dividida en dos semestres

Destinatari/àries	Companyies professionals, amateurs, locals de teatre, música i dansa. També accedeixen els següents grups sectorials: infantil, juvenil, solidaris, xarxa de valors, salut pública, gènere i LGTBI.
Com sol·licitar l'accés	Reunions amb la Direcció del Teatre, Auditori i la Regidoria de Cultura.

### 3.3 Venda anticipada de localitats

Destinatari/àries	Públic en general
Com sol·licitar l'accés	A través de la plataforma <a href="http://www.ticketea.com">www.ticketea.com</a> (sense possibilitat de descomptes) i directament a les taquilles del Teatre Sagarra, els divendres de 10 a 14 h i de 17 a 20 h. i 2 hores abans de cada representació.

### 3.4 Fer-se soci/a del Sagarra Club i Amics de l'Auditori

Mitjançant aquest tràmit es poden obtenir descomptes especials de fins al 50%, així com d'altres avantatges i la possibilitat d'assistir a preestrenes, xerrades i rodes de premsa.

Destinataris/àries	Públic en general
Com sol·licitar l'accés	Mitjançant la compra de 3 entrades i/o concerts diferents. Sagarra Club i Amics de l'Auditori són programes diferenciats.

### 3.5 Col·laboració i organització en festivals de música i teatre d'àmbit municipal i supramunicipal

El servei col·labora, entre d'altres, en l'organització dels següents festivals: Festival Grec BCN, Festival de Guitarra de Barcelona, Festival de Jazz de Barcelona, Santako in Blues, FITI...

Destinataris/àries	Públic en general i, de manera especial, campanyes de promoció per a sectors culturals i artístics (estudiants de teatre, escoles de dansa, programadors, socis del Sagarra Club i Amics de l'Auditori).
Com sol·licitar l'accés	Acord específic entre la Direcció del Teatre i l'Auditori i la Direcció del festival corresponent.

### 3.6 Residència de companyies professionals a canvi d'estrenes

Destinataris/àries	Companyies professionals de teatre, música i dansa que estiguin preparant estrenes d'espectacles.
Com sol·licitar l'accés	Acord entre la Direcció del Teatre i l'Auditori i la Direcció de la companyia corresponent.

### 3.7 Gravació de discos de professionals de la música a canvi d'actuacions

Destinataris/àries	Formacions professionals musicals
Com sol·licitar l'accés	Acord entre la Direcció del Teatre, l'Auditori i la Direcció de les formacions musicals corresponents.

### 3.8 Assaigs generals de diverses tipologies de grups amateurs i escolars

Destinataris/àries	Grups amateurs i escolars segons tipologies d'espectacles.
Com sol·licitar l'accés	Acord entre la Direcció del Teatre, l'Auditori i la Direcció de les companyies corresponents.

### 3.9 Programació de cicles de teatre, música i dansa dins el Programa d'Activitats Escolars (PAE)

Destinataris/àries	Població escolar de la ciutat
Com sol·licitar l'accés	Acord entre la Direcció del Teatre, l'Auditori i el Servei d'Educació de l'Ajuntament.

### 3.10 Programació de la Mostra d'Arts Escèniques

Destinataris/àries	Població escolar de la ciutat
Com sol·licitar l'accés	Acord entre la Direcció del Teatre, l'Auditori i el Servei d'Educació de l'Ajuntament.



### 3.11 Estades musicals amb caràcter professional

Destinatari/àries	Alumnat de formació musical superior
Com sol·licitar l'accés	Formalització a través de la Direcció de l'Escola Municipal de Música

### 3.12 Informació de les diverses programacions privades en l'àmbit de teatre, música i dansa

Destinatari/àries	Públic en general, dins de la denominació Especials Sagarra
Com sol·licitar l'accés	Acord entre la Direcció del Teatre, l'Auditori i la Direcció de la companyia corresponent.





#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Formalitzar amb els/les sol·licitants dels espais en cessió el compliment dels estàndards legals relatius a la normativa de seguretat i protecció d'actes públics realitzats al teatre i l'auditori.	% de sessions d'espais del Teatre i l'Auditori, amb acords previs sobre el compliment de la normativa de seguretat i protecció d'actes públics.	100%
Mantenir la Informació pública actualitzada a la web de manera clara i accessible, atenent així mateix a la diversitat funcional.	Nombre de queixes per informació no actualitzada a la pàgina web.	≤ 10
Dedicar un 40% de la programació general del Teatre a accions teatrals dedicades a la salut pública, la solidaritat, la igualtat de gènere i altres.	Percentatge d'accions Nombre d'espectadors Nombre d'accions realitzades	=40%

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar a la web municipal un cop finalitzat l'any.



## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que originen l'incompliment amb les indicacions de les mesures correctores que es duran a terme per evitar que es tornin a repetir situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Valoracions mitjançant l'enquesta d'expectatives i/o satisfacció del Servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei.
- Opinions a través de les xarxes socials:
  - Auditori Can Roig i Torres: <https://www.facebook.com/auditori.can.roig.i.torres>
  - Teatre Sagarra: <https://www.facebook.com/TeatreSagarraSC>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La bústia de queixes i suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments, relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries també es poden dirigir presencialment al Servei en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic. Igualment, la Direcció del Teatre Sagarra i l'Auditori Can Roig i Torres recullen i tramiten totes les queixes i suggeriments dels usuaris i usuàries a través de l'atenció telefònica.

## 8. Normativa específica del servei

- Compliment del Reglament de seguretat i protecció dels actes públics adscrits al Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres, segons el decret 30/2015 de catàlegs d'activitats, centres i instal·lacions obligats a adoptar mesures d'autoprotecció. Codi Tècnic de l'Edificació (RD 314/2006) documents bàsics SI i SU, normativa vigent. Condició indispensable per a la cessió, tant per a entitats cíviques i culturals, com per a companyies professionals que facin ús de l'equipament.
- Liquidació de l'impost dels drets d'autor (SGAE) en tots aquells espectacles i concerts a càrrec dels grups, companyies o entitats que generin ingressos de taquilla.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Protecció de dades de caràcter personal.
- Rebre un tracte de respecte i deferència pel personal del servei.
- Disposar d'informació dels requisits per accedir a les prestacions ofertes.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene.
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.

### 9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Respectar les condicions de convivència amb els veïnat proper al Teatre i a l'Auditori.
- Emplenar la documentació requerida per fer ús de les instal·lacions.
- Complir les condicions de seguretat, situacions d'emergències i evacuació, establertes per a l'ús de cada equipament.

## 10.Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, la difusió i el compliment de compromisos de la Carta de Serveis és David Marín Pla, el director del Teatre municipal.

## CARTA DEL SERVEI DE L' ARXIU ADMINISTRATIU

L'Arxiu Administratiu ofereix un servei especialitzat en l'organització, custòdia, gestió, tractament, conservació i difusió dels documents que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ha generat o rebut al llarg dels anys, en l'exercici de les activitats i funcions que li són pròpies.

L'Arxiu Administratiu està format per:

Arxiu Central Administratiu: documentació de 5 a 15 anys d'antiguitat.

Arxiu Intermedi Administratiu: documentació de 16 a 30 anys d'antiguitat.

Arxiu de Serveis Territorials: documentació en matèria urbanística dels segles XX i XXI.

### 1. Identificació

Nom del servei	Servei de Compres i Gestió Patrimonial Arxiu administratiu
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat
Equip responsable	Rosa M <sup>a</sup> Delgado Sanzmilla, Arxivera delgadosr@gramenet.cat  Ana Moreno Barranco, Cap del Servei de Compres i Gestió Patrimonial morenoba@gramenet.cat  Ana Muñoz Martínez, Directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció Ciutat munozma@gramenet.cat
Adreça	Arxiu Central/ Arxiu Intermedi: Plaça de la Vila, 1 Arxiu Serveis Territorials: Plaça Olimpo, 3
Com arribar-hi	<b>Amb transport privat</b> Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). <b>Amb transport públic</b> Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. La parada de metro més propera a l'Arxiu Administratiu és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h  Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de



vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre).

**Telèfon**

Ajuntament: 934 624 000  
Extensió Arxiu Central: 2722  
Extensió Arxiu Intermedi: 2826  
Extensió Arxiu Serveis Territorials: 3645

**Web / adreça electrònica**

<http://www.gramenet.cat/lajuntament/organitzacio/cataleg-de-serveis/economia-hisenda-planificacio-i-serveis-interns/compres-i-gestio-patrimonial/>

[delgadosr@gramenet.cat](mailto:delgadosr@gramenet.cat)

## 2. Missió i valors

La missió de l'Arxiu Administratiu és organitzar i conservar el Patrimoni Documental de Santa Coloma de Gramenet; fomentar i gestionar l'Arxiu; atendre els drets de les persones físiques o jurídiques en les seves necessitats d'accés als documents, d'acord amb el marc legal existent, i facilitar aquella informació i documentació que permeti portar a terme una correcta gestió administrativa.

Els valors que inspiren el treball de l'Arxiu Administratiu són la qualitat en la gestió, la professionalitat, la legalitat, el respecte als drets individuals i col·lectius, l'ètica d'acord amb el Codi Deontològic dels Arxivers Catalans, el compromís amb la cultura, la protecció del Patrimoni Documental i la transparència.

## 3. Oferta de serveis i requisits de la sol·licitud

### 3.1 Servei de transferència de documentació

Les unitats administratives podran transferir periòdicament la seva documentació a l'Arxiu que anirà ordenada i convenientment descrita, un cop que finalitzi la tramitació administrativa. Les transferències es faran d'acord amb el Quadre de Classificació, segons les necessitats que tinguin les unitats productores i la capacitat de recepció dels dipòsits de l'Arxiu.

Destinatari/àries	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Sol·licitud de transferència disponible a la intranet <a href="https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm">https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm</a>

### 3.2 Servei d'avaluació documental

L'avaluació i tria de documentació es desenvoluparà segons el procediment que determina el Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents i d'acord amb la normativa i les taules d'avaluació documental establertes per la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD).

L'Arxiu Administratiu portarà el Registre d'Eliminació de Documentació on es farà constar el número de registre d'eliminació, el número de Taula d'Avaluació, la sèrie documental, el codi de classificació, l'organisme productor, les dades externes, el nombre d'unitats, el nombre de metres lineals, el suport, la data d'eliminació i les observacions que es considerin, per exemple, en el cas d'aplicació de mostreig.

Destinatari/àries	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Per telèfon Presencialment

### 3.3 Servei de préstec de documentació administrativa

L'Arxiu Administratiu facilitarà als serveis productors de documentació (usuaris/àries interns) la recuperació de les dades per a la seva consulta i podran retirar-la en préstec sota la seva responsabilitat, excepte que es tracti de documentació exclosa de préstec per motius de conservació. El préstec de documents s'efectuarà mitjançant un formulari signat pel sol·licitant.

Els usuaris/àries externs no podran sol·licitar documentació administrativa en préstec, excepte en els casos en els que s'autoritzi, expressament i per escrit, la sortida temporal de documents per activitats de difusió del Patrimoni Documental, exposicions o altres activitats de divulgació cultural.

Destinatari/àries	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Presencialment

### 3.4 Servei de consulta de documentació administrativa

S'ofereix un servei públic, gratuït i presencial de consulta de la documentació dipositada a l'Arxiu Administratiu. El personal de l'Arxiu oferirà informació i orientació especialitzada als ciutadans/anes i als investigadors/es en la consulta del fons documental.

Les persones interessades hauran d'omplir la sol·licitud d'accés a la documentació municipal i podran consultar els documents a les dependències de l'Arxiu, amb les limitacions que comporti la protecció de dades de caràcter personal, el dret a la intimitat personal i la reserva de les dades protegides per la llei.

Quan un departament vulgui consultar una documentació d'accés restringit generada per un altre departament, per a l'exercici de les funcions que li són pròpies, caldrà l'autorització del Cap del Servei que l'ha transferida o bé del superior jeràrquic comú.

Destinatari/àries	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament Ciutadania i finalitats d'investigació
Com sol·licitar el servei	De manera presencial Per telèfon (Extensió 2722) Adreça electrònica: delgadosr@gramenet.cat

### 3.5 Servei de reproducció documental

La reproducció dels documents serà possible, sempre que no es vegi limitada per raons de conservació documental o pel compliment de les normes reguladores del dret d'accés, dret de propietat intel·lectual, drets d'autor i d'exploració.

El sol·licitant haurà d'abonar els costos que en resultin de l'obtenció de còpies, segons les taxes municipals vigents.

Destinatari/àries	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament Ciutadania i finalitats d'investigació
Com sol·licitar el servei	De manera presencial Per telèfon (Extensió 2722) Adreça electrònica: delgadosr@gramenet.cat



#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern en un temps mig de 20 minuts.	Temps mig d'atenció de les consultes i préstecs d'ús intern.	≤ 20 minuts
Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern en un temps mig de 20 minuts.	Temps mig d'atenció de les consultes presencials d'ús extern.	Temps mig ≤ 20 minuts
Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern en un temps mig de 72 hores.	Temps mig d'atenció de les consultes en línia d'usuaris/àries interns i externs.	Temps mig ≤ 72h
Atendre les demandes de reproducció documental a l'Arxiu en un temps màxim de 20 minuts.	% de demandes de reproducció ateses en el termini previst.	100%
Atendre i donar resposta a les reclamacions i queixes rebudes a l'Arxiu en un temps màxim de 5 dies.	% de respostes als usuaris/àries, respecte de les queixes i reclamacions que arribin a l'Arxiu, ateses en el termini previst.	100%
Oferir als usuaris/àries interns/es i externs/es un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	Puntuació global mitja obtinguda a l'enquesta de satisfacció.	Puntuació global mitja ≥ 6 sobre 10
Atendre de manera personalitzada, oferint informació i orientació especialitzada als investigadors/es, en la consulta del fons documental, per a l'elaboració dels seus	Puntuació mitja obtinguda respecte del grau de satisfacció de l'usuari/ària sobre l'atenció rebuda.	Puntuació mitja ≥ 6 punts sobre 10



treballs de recerca i investigació, de manera que la puntuació mitja obtinguda respecte de l'atenció que dispensa el personal de l'Arxiu, sigui de 6 punts o superior.

NOTA: Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció als usuaris/àries i a les seves demandes d'accés a la informació, des del moment en què el Servei en té coneixement. El temps de resolució de les consultes plantejades dependrà de cada cas en concret.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania podrien ésser els següents:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts en el Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives que hi ha disponibles al Servei d'Arxiu.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei [delgadosr@gramenet.cat](mailto:delgadosr@gramenet.cat).
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic [aquí](#).
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

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

## 8. Normativa específica del servei

### Normativa Reguladora

Per tot allò que faci referència al procediment administratiu i a l'accés per mitjans electrònics, l'Arxiu Administratiu aplicarà allò que estableixi la normativa genèrica de referència.

Pel que fa a la normativa específica de l'Arxiu, trobem:

### Arxivística

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i gestió de documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

### Patrimoni Cultural

- Reial Decret 64/1994, de 21 de gener, pel qual es modifica el Reial Decret 111/1986, de 10 de gener, de desenvolupament parcial de la llei 16/1985, de Patrimoni Històric Espanyol.
- Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català.
- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol.

### Protecció de dades

- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD).
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

### Transparència

- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. (Llei catalana).
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. (Llei estatal).

## 9.Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Ésser atesos al més aviat possible.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Accedir lliurement a la sala de consulta de l'Arxiu Administratiu.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta dels fons.
- Accedir a aquella documentació que hagi sol·licitat, respectant les limitacions legalment establertes.

- Accedir als documents en el suport material que la persona sol·licitant hagi elegit entre els disponibles, excepte que es pugui veure perjudicada la conservació correcta del document.
- Obtenir còpies dels documents consultats, llevat de casos de raons de conservació, de la normativa referent a propietat intel·lectual, de drets d'autor i d'exploració.
- Tenir informació de les tarifes vigents per a l'obtenció de còpies.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora.

## 9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei d'Arxiu.
- Col·laborar amb el personal de l'Arxiu Administratiu per garantir la conservació, la integritat i el bon ús dels documents.
- Respectar els drets de la resta d'usuaris/àries de l'Arxiu.
- Identificar-se prèviament com a investigadors, quan sigui necessari.
- Citar la documentació de l'arxiu amb les referències corresponents.
- En el cas de documents en relació amb els quals existeixin drets de propietat intel·lectual, la persona sol·licitant de reproduccions estarà obligada a respectar aquests drets.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Retornar la documentació en les mateixes condicions d'ordre, integritat i conservació en les quals es va rebre.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització de la Carta de Servei, així com del manteniment, la difusió i el compliment de compromisos és Ana Moreno Barranco, la cap de Servei.

## CARTA DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet, com a servei de biblioteca pública a la ciutat, s'ofereix per a satisfer les necessitats de coneixement i d'informació que puguin tenir els usuaris i usuàries, proporcionant-los alhora les condicions bàsiques per a la formació i l'autoaprenentatge, així com per a l'assoliment del desenvolupament cultural, a través d'una sèrie de recursos, serveis i activitats que detallem a la següent Carta de Serveis.

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet és un servei municipal adscrit al Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura que depèn de la coordinació de Cultura la qual està englobada dins la direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat.

Les biblioteques de Santa Coloma funcionen en conveni amb la Diputació de Barcelona, formant part de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

### 1. Identificació

Nom del servei	Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat, dintre de l'Àrea de Cultura, Moviments Socials, Entitats Ciutadanes, Memòria Històrica i LGTBI.
Equip responsable	Ana Bardají Pociello, cap de Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura bardajipam@gramenet.cat  Gemma Bellvehí, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura Plaça de la Vila, 1 (1a planta) Tel. 934 624 053 www.gramenet.cat/biblioteques
Horari (presencial / virtual) (aquests horaris podrien ser modificats, però sempre els trobareu actualitzats als webs corresponents)	<b>BIBLIOTECA CENTRAL</b> Jardí de Can Sisteré, s/n 08921 Santa Coloma de Gramenet <u>Horari:</u> Del 12 de setembre al 23 de juny  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dilluns de 15.30 a 20.30</li> <li>• Dimarts de 10 a 14 i de 15.30 a 20.30</li> <li>• Dimecres de 10 a 14 i de 15.30 a 20.30</li> <li>• Dijous de 10 a 14 i de 15.30 a 20.30</li> </ul>



- Divendres de 10 a 14 i de 15.30 a 20.30
- Dissabte de 10.00 a 14.00

Estiu:

Del 25 de juny al 10 de setembre

- Dilluns de 15.30 a 21
- Dimarts de 15.30 a 21
- Dimecres de 10 a 14
- Dijous de 15.30 a 21
- Divendres de 15.30 a 21
- Dissabte Tancat

Director (provisional): Lluís Soler  
b.sta.colomag.c@diba.cat  
Tel. 934 661 551

<http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-gramenet-biblioteca-central>

[www.gramenet.cat/biblioteques/central](http://www.gramenet.cat/biblioteques/central)

**BIBLIOTECA FONDO**

C/ Massenet, 28-30

Horari:

Del 12 de setembre al 23 de juny

- Dilluns de 15.30 a 20.30
- Dimarts de 15.30 a 20.30
- Dimecres de 10.00 a 20.00
- Dijous de 15.30 a 20.30
- Divendres de 10.00 a 20.00
- Dissabte de 10.00 a 14.00

Estiu:

Del 25 de juny al 10 de setembre

- Dilluns de 15.30 a 21.00
- Dimarts de 10.00 a 14.00
- Dimecres de 15.30 a 21.00
- Dijous de 15.30 a 21.00
- Divendres de 15.30 a 21.00
- Dissabte Tancat

Directora: Mariona Chavarria  
b.sta.colomag.f@diba.cat  
Tel. 934 684 612

[http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-](http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-gramenet-biblioteca-central)



gramenet-biblioteca-fondo

[www.gramenet.cat/biblioteques/fondo](http://www.gramenet.cat/biblioteques/fondo)

### **BIBLIOTECA SINGUERLÍN SALVADOR CABRÉ**

Plaça Sagrada Família, s/n

Horari :

Del 12 de setembre al 23 de juny

- Dilluns de 15.30 a 20.30
- Dimarts de 15.30 a 20.30
- Dimecres de 10.00 a 20.00
- Dijous de 15.30 a 20.30
- Divendres de 10.00 a 20.00
- Dissabte de 10.00 a 14.00

Estiu:

Del 25 de juny al 10 de setembre

- Dilluns de 15.30 a 21.00
- Dimarts de 15.30 a 21.00
- Dimecres de 15.30 a 21.00
- Dijous de 10.00 a 14.00
- Divendres de 15.30 a 21.00
- Dissabte Tancat

Director: Daniel Garcia

[b.sta.colomag.s@diba.cat](mailto:b.sta.colomag.s@diba.cat)

934 682 697

<http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-gramenet-biblioteca-singuerlin-salvador-cabre>

[www.gramenet.cat/biblioteques/singuerlin](http://www.gramenet.cat/biblioteques/singuerlin)

### **BIBLIOTECA CAN PEIXAUET**

Plaça de Can Peixauet, 1

Santa Coloma de Gramenet

Horari:

Del 12 de setembre al 23 de juny

- Dilluns de 15.30 a 20.30
- Dimarts de 10 a 14 i de 15.30 a 20.30
- Dimecres de 15.30 a 20:30
- Dijous de 10 a 14 i de 15.30 a 20.30
- Divendres de 15.30 a 20.30
- Dissabte de 10.00 a 14.00

Estiu:

Del 23 de juny al 10 de setembre





- Dilluns de 15.30 a 21
- Dimarts de 15.30 a 21
- Dimecres de 10 a 14
- Dijous de 15.30 a 21
- Divendres de 10 a 14 h.
- Dissabte Tancat

Directora: Sabina Fernandez  
b.sta.colomag.cp@diba.cat  
Tel. 934 665 270

<http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-gramenet-biblioteca-can-peixauet>

[www.gramenet.cat/biblioteques/canpeixauet](http://www.gramenet.cat/biblioteques/canpeixauet)

## 2.Missió i valors

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet és un servei públic municipal que ofereix accés a la informació, al coneixement, al lleure i a la cultura a totes les persones, a partir d'un ampli ventall de recursos en constant actualització, el tracte cordial per part del seu personal i l'aprofitament de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Els trets que ens caracteritzen són:

- Voluntat de servei
- Cordialitat i respecte
- Atenció a la diversitat
- Rapidesa en la resposta
- Capacitat de conversa amb l'entorn

## 3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet posa a disposició de tothom l'accés lliure i gratuït als seus fons, serveis i equipaments.

Les biblioteques ofereixen un fons documental multimèdia que abasta tota mena de temes, gèneres i enfocaments, adreçat al públic en general i que reflecteix les característiques, necessitats i demandes de la població en matèria d'informació, coneixement, formació, cultura i lleure, en constant revisió.

La seva oferta de serveis és la següent:

### 3.1 Informació

Ofereix un servei d'informació extens, el qual inclou orientació bibliogràfica, adreces físiques i virtuals de centres i serveis de tota mena, informació sobre la ciutat, i un llarg etc.

#### 3.1.1 Visites guiades

Pensades per a donar a conèixer els espais, fons i serveis.

### **3.1.2 Visites escolars**

Oferim visites a les escoles a través del programa Pla d'Acció Educativa (PAE)

### **3.1.3 Us d'ordinadors/wifi**

Totes les biblioteques de la ciutat disposen de servei wifi. Només cal introduir el codi del carnet de la biblioteca i el número d'identificació personal (PIN).

Amb el carnet de la biblioteca, es pot fer ús dels ordinadors per a consultar Internet. Cada biblioteca compta amb condicions específiques d'ús, disponibles a l'espai web de cada equipament.

### **3.1.4 Punt d'informació turística**

Totes les biblioteques de la ciutat disposen d'un punt d'informació turística, amb tríptics i material divers sobre patrimoni i turisme municipals, així com un fons local i un servei d'informació que complementen i amplien el ventall d'informacions i dades disponibles.

## **3.2 Préstec**

Amb el carnet, es poden retirar fins a un màxim de 15 documents impresos (llibres i/o revistes), 6 en format DVD o Blu-Ray (pel·lícules i/o documentals) i 9 documents musicals i/o en format electrònic (CD-ROM, etc.) durant un període de 30 dies, renovables un màxim de tres vegades.

### **3.2.1 Préstec a entitats**

S'ofereix a les associacions i ens diversos com ara escoles, associacions de veïns i veïnes, grups d'esplai i altres col·lectius culturals, la possibilitat de disposar d'un carnet d'entitat, amb el qual es poden obtenir més documents en préstec i ampliar-ne el període.

### **3.2.2 Serveis a les entitats**

A banda de disposar d'un carnet d'entitat amb condicions de préstec avantatjoses, s'ofereix el subministrament de lots de llibres o altres documents. Les condicions i dinàmica de funcionament del servei es poden consultar a qualsevol biblioteca de la xarxa.

## **3.3 Formació en tecnologies de la informació**

Es realitzen sessions formatives orientades a ensenyar a utilitzar Internet i les tecnologies de la informació i comunicació associades, fer ús del correu electrònic i de les xarxes socials, i a familiaritzar-se amb diverses aplicacions disponibles a la xarxa.

### 3.4 Foment de la lectura/promoció cultural

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet duu a terme diverses activitats culturals adreçades a tot tipus de públic i necessitats com ara hores del conte, tallers infantils, presentacions de llibres, exposicions, xerrades, clubs de lectura i cursos, entre d'altres que constitueixen l'extens i variat ventall de propostes i activitats culturals disponibles per a tothom.

A més, les biblioteques de la ciutat col·laboren activament amb el teixit associatiu, cultural i social de la ciutat per tal d'actuar com a dinamitzadores culturals i de propiciar la realització d'activitats conjuntes, tot creant sinergies i contribuint a vertebrar el territori i enriquir la vida cultural de la ciutat.

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet fomenta el coneixement sobre els autors i les autores locals i recopila exhaustivament les obres escrites per persones o entitats de la ciutat, sigui quina sigui llur temàtica, gènere, públic destinatari o suport documental, col·laborant de forma activa en la difusió de la seva tasca creativa, mitjançant activitats com ara presentacions de llibres, xerrades, clubs de lectura i l'actualització constant de la Guia d'autors i autores colomencs <https://www.gramenet.cat/es/temas/cultura/palabra-de-santa-coloma/guia-dautors-colomencs/>

### 3.5 Cessió d'espais

Les biblioteques de la ciutat disposen d'espais adequats per a la realització d'activitats de caràcter molt divers. Qualsevol persona, col·lectiu o entitat de la ciutat en pot demanar l'ús, sempre que sigui per a activitats sense ànim de lucre i s'adeqüin a la normativa, que és pública i que està a l'abast de tothom. Aquests espais els poden sol·licitar les persones i entitats i estan subjectes a una sèrie de condicions especificades en els models de sol·licitud que figuren al web de la biblioteca.

Destinatari/àries      Públic en general

Com sol·licitar el servei      Tothom pot anar a una biblioteca i consultar informació, però cal tenir el carnet de biblioteca per agafar en préstec llibres, revistes, música, pel·lícules o altres materials i per connectar-se a Internet. A l'hora de sol·licitar el carnet, cal tenir en compte que:

- Cal presentar el DNI, passaport o targeta de residència
- En el cas dels menors de 15 anys, caldrà presentar l'autorització escrita de la mare, pare o tutor legal.
- Es pot sol·licitar a la mateixa biblioteca o per internet a la pàgina web de la biblioteca.

#### 4. Compromisos de qualitat davant els/les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Oferir un mínim de 1.700 hores de servei/any a les quatre biblioteques de la xarxa.	Nombre d'hores d'obertura Nombre de biblioteques obertes	≥ 1.700 h 4 Biblioteques
Mantenir oberta al públic les quatre biblioteques de la xarxa de manera regular, de dilluns a dissabte, a excepció dels períodes de vacances d'estiu i Nadal (tres biblioteques, de dilluns a divendres) i la Setmana Santa (una biblioteca, de dilluns a divendres).	Nombre de biblioteques obertes en període regular, de dilluns a dissabte  Nombre de biblioteques obertes en període de vacances d'estiu i Nadal, de dilluns a divendres  Nombre de biblioteques obertes a Setmana Santa, de dilluns a divendres	4 biblioteques obertes  3 biblioteques obertes  1 biblioteca oberta de dilluns a divendres
Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic en un mínim d'un 3% a tota la xarxa.	Índex de renovació de fons	≥3%
Mantenir una col·lecció actualitzada de premsa i revistes d'un mínim de 15 títols per biblioteca.	Nombre de subscripcions actualitzades per biblioteca	≥15 subscripcions per biblioteca
Mantenir actualitzada la guia i la col·lecció d'autors i autores colomencs amb l'adquisició de tots els títols publicats.	% de títols d'autors i autores locals adquirits sobre el total d'obres locals publicades	100%
Programar anualment un mínim de dos clubs de lectura a cada biblioteca.	Nombre de clubs de lectura anuals per biblioteca	≥ 2 / biblioteca
Realitzar una activitat infantil setmanal a cadascuna de les quatre biblioteques.	Nombre d'activitats infantils / per biblioteca i a la setmana.	≥4 /biblioteca i setmanalment

Oferir un mínim de 60 visites escolars/any al conjunt de la xarxa.	Nombre de visites escolars realitzades a l'any al conjunt de la xarxa	≥60 visites
Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies (TIC) al conjunt de les biblioteques.	Nombre d'hores de formació en TIC realitzades a l'any al conjunt de la xarxa.	≥300 hores
Oferir informació actualitzada setmanalment al web i xarxes socials de les activitats organitzades i novetats del fons documental.	Nombre d'entrades web/xarxes socials	≥ 1 /setmana
Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i cartellera mensualment.	Nombre d'enviaments anuals del programa d'activitats mitjançant correu electrònic i cartellera	≥ 12

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.



## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

- Aportacions , individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Valoracions mitjançant l'enquesta d'expectatives i/o satisfacció disponible al Servei.
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>
  - <http://www.facebook.com/biblioteca.centralsantacolomag/>
  - <http://www.facebook.com/CanPeixauet/>
  - <https://www.facebook.com/bibliosinguerlin>
  - <https://www.facebook.com/BibFondo>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments, relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a [Bústia de Queixes i Suggeriments](#)
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

Els usuaris i usuàries també poden dirigir-se presencialment al Departament municipal de Cicle Festiu i Foment de la Lectura, a les biblioteques, poden trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i poden posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa específica del servei

**La Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya** defineix, estructura i organitza el sistema de Lectura Pública de Catalunya.

A fi de definir i planificar en l'àmbit municipal els equipaments bibliotecaris necessaris a Catalunya disposem dels *Estàndards de biblioteca pública* i el *Mapa de lectura pública de Catalunya*:

**Els Estàndards de Biblioteca Pública** defineixen, segons el nombre d'habitants i les característiques del municipi, els requeriments en serveis i recursos —espais, fons, personal, hores de servei i equipament— que han d'oferir les biblioteques.

**El Mapa de Lectura Pública de Catalunya** és un instrument previst en l'article 28 de la *Llei 4/1993 del Sistema Bibliotecari de Catalunya*. El mapa es va realitzar a partir del cens i dels Estàndards de Biblioteca Pública i estableix les necessitats de la lectura pública de cada municipi.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

- Els usuaris i usuàries tenen dret al lliure accés, a obtenir el carnet de biblioteca i a fer ús dels serveis descrits en aquesta carta.
- Els deures dels usuaris i usuàries estan recollits a la normativa reguladora per a l'obtenció del carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats de 2013.
- Dret a fer ús dels espais i els serveis de les biblioteques d'acord amb les normes establertes en el reglament, així com en d'altres normes específiques de funcionament d'espais.
- Respectar els procediments, les normes de comportament i seguretat de les biblioteques que han estat elaborades per a la protecció de les persones, recursos i instal·lacions, així com per al bon funcionament del servei.
- Respectar els drets dels altres usuaris/àries i del personal de les biblioteques.
- Tractar amb consideració tots els béns de les biblioteques i les pertinences de la resta d'usuaris/àries.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:



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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Anna Bardají Pociello, cap del Departament.



## CARTA DEL SERVEI DE CEMENTIRI

El Servei de Cementiris garanteix als veïns i veïnes de la ciutat la gestió de les seves necessitats respecte de les inhumacions i/o incineracions dels difunts, així com altres serveis funeraris complementaris.

A Santa Coloma aquestes prestacions són responsabilitats de l'empresa Cons-te Concesiones Administrativas, SL, guanyadora de la licitació convocada en el seu dia per l'Ajuntament i aprovada pel Ple. Els tècnics municipals fan el seguiment i el control d'aquest contracte, tot garantint el seu compliment i la qualitat del servei.

D'altra banda, el treball que realitza l'empresa Cons-te, SL es complementa amb les prestacions que ofereixen les diferents funeràries privades, que els ciutadans/anes contracten en lliure concurrència, per realitzar els trasllats dels difunts fins al cementiri.

### 1. Identificació

Nom del Servei	Serveis Urbans: Cementiri
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme
Equip responsable	Esteve Serret i Escudé, responsable de l'empresa Cons-te Concesiones Administrativas, SL concesiones@cons-te.com  Rafael Vela Giménez, cap de Serveis Urbans velagr@gramenet.cat  Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme muximz@gramenet.cat
Adreça	Carretera de la Roca s/n (Cementiri), Km. 4,65
Com arribar-hi	TUSGSAL: autobús B:18 L9 Metro. Parada CAM ZAM
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a dissabte de 8 a 18h. Diumenge de 8 a 18h. Horaris especials una setmana abans de la festivitat de Tots Sants.
Telèfon	934 685 395 / 934 685 396 Per emergències, fora d'horari, trucar a Funerària Santa Coloma: 629 066 600



## 2.Missió i valors

La missió és garantir uns serveis funeraris de qualitat, prestats per un equip humà proper, amb sensibilitat i respecte envers els usuaris i usuàries del Cementiri, tot contribuint a millorar els difícils moments que passen i els visquin amb comoditat i serenitat.

Els valors són el respecte, la professionalitat, l'experiència, la disposició envers els/les usuaris/àries, l'ètica i la responsabilitat.

## 3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Cementiri

Tots els serveis que es presten dins del recinte del Cementiri Municipal:

- Gestió administrativa de les concessions administratives (canvi de nom, documentació sobre la concessió del nínxol).
- Neteja i manteniment del cementiri (inclou ram de paleta, neteja i jardineria).
- Guarda, vigilància i custòdia.
- Ornamentació (permisos i col·locacions).

Serveis amb la col·laboració dels serveis funeraris contractats per la família del difunt.

- Serveis d'inhumació i exhumació (enterraments).



- Incineració.
- Tanatori (sales de vetlla).
- Oratori.
- Floristeria.

Destinatari/àries Veïns i veïnes de Santa coloma de Gramenet o qualsevol altra persona que ho sol·liciti.

Com sol·licitar el servei Tots els serveis de Cementiri es poden sol·licitar de manera presencial, per telèfon i telemàticament a excepció del serveis administratius. Aquests s'han de realitzar de forma presencial aportant la documentació original a les oficines del Cementiri. Els serveis estan subjectes al pagament de les taxes municipals corresponents.

### 3.2 Funerari.

- Tanatopràxia.
- Gestió de les autoritzacions per realitzar la inhumació o incineració.
- Trasllat del/la difunt/a.

Destinatari/àries Qualsevol persona que sol·liciti el servei, mitjançant la taxa corresponent.

Com sol·licitar el servei Aquest servei el pot prestar qualsevol funerària privada amb la llicència corresponent.

#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Realitzar els tràmits administratius per lliurar la documentació administrativa com a màxim 4 mesos després de la inhumació.	% de desviació respecte dels 4 mesos	≤4 mesos
Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 15 dies.	% de desviació respecte dels 15 dies	≤12 dies



## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

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

Els mecanismes de participació i col·laboració de la ciutadania per a la millora del servei són:

- Valoració de la satisfacció ciutadana del servei: 200 enquestes sobre 900 serveis de tots tipus.

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí.

En aquest tipus de servei s'haurà de tenir en compte si el servei és prestat pel Cementiri Municipal o per les funeràries privades per orientar la solució de la queixa.

- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

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

## 8. Normativa específica del servei

- Llei Estatal de Policia Sanitària Mortuòria
- Llei de 8 de juny de 1995, reguladora del registre civil
- Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre del Codi Penal
- Reglament municipal de cementiris
- Ordenança Fiscal 8

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Accedir lliurement i fer ús de les instal·lacions durant l'horari d'obertura del cementiri (lavabos, mobiliari, màquines de venda automàtica,...), sempre respectant els serveis diaris.
- Accedir a la seva sepultura per a la neteja i ornamentació.
- Realitzar tràmits administratius a l'oficina del tanatori.
- Manifestar les incidències i/o suggeriments per tal que es registrin i tenir una atenció amb correcció i diligència per part del personal del cementiri.

### 9.2 Deures

- L'usuari té en tot moment l'obligació de respectar els ritus i costums de la resta d'usuaris/àries del servei.
- L'usuari ha de col·laborar amb el manteniment de la integritat del recinte i les sepultures, així com de la neteja.
- Fer servir la titularitat de les concessions d'acord amb el que manifesta el contracte de concessió vinculant i d'acord amb el que disposa la Llei de Policia Sanitària Mortuòria.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Esteve Serret i Escudé, responsable de Cons-te.

## CARTA DEL SERVEI DE CENTRES CÍVICS I CASALS

La Xarxa d'equipaments cívics municipals de Santa Coloma de Gramenet ofereix espais de convivència i de foment de la vida comunitària, fomenta la difusió de valors i la convivència intercultural i afavoreix la participació ciutadana. En funció de les característiques i les prestacions que ofereixen, els equipaments cívics es classifiquen en:

- **Centre cívic.** Està destinat al servei públic de persones i entitats, a la realització d'activitats que tinguin per objecte el desenvolupament social, cultural, esportiu i de lleure, i a promoure l'associacionisme i la participació ciutadana en general.
- **Casal municipal.** El casal municipal és un equipament cívic estretament lligat a l'entorn on se situa, seu d'un grup d'entitats molt arrelades al barri. Té com a finalitats dinamitzar el territori de referència, potenciar la relació entre les entitats i aprofitar la sinergia que es crea.
- **Espais associatius.** L'espai associatiu és un espai que pot ser de titularitat pública o privada i que l'Ajuntament cedeix a entitats sense ànim de lucre, de caràcter associatiu.

### 1. Identificació

Nom del Servei	Xarxa d'Equipaments Cívics
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports i Cooperació i Solidaritat.
Equip responsable	Francisco Rodríguez Romero, cap de Departament de Centres Cívics i Casals. rodriguezrfo@gramenet.cat  Gemma Bellvehí, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports. bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Departament de Centres Cívics i Casals Plaça de la Vila, 1
Horari	Presencial de 9 a 14h. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre).
Telèfon	934 624 000 extensió 3092 Departament Administratiu 934 624 000 extensió 3177
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/temes/participacio/centres-civics/">http://www.gramenet.cat/temes/participacio/centres-civics/</a>
Adreça electrònica	ccivicsicasals@gramenet.cat



## EQUIPAMENTS

### CENTRES CÍVICS

#### Centre Cívic Can Franquesa

C. Menorca s/n  
Telèfon. 933 920 290  
ccviccanfranquesa@gramenet.cat  
Horari presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

#### Centre Cívic Can Mariner

C. Milà i Fontanals, 14-16  
Telèfon. 934 663 287  
cc.sta.colomag.cm@gramenet.cat  
Horari presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

#### Centre Cívic del Fondo

C. Wagner, 19  
Telèfon. 933 928 463  
cc.sta.colomag.f@gramenet.cat  
Horari presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

#### Centre Cívic del Llatí

C. Nàpols, 45  
Telèfon 933 919 997  
ccvicllati@gramenet.cat  
Horari presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

#### Centre Cívic dels Pins

C. Pirineus, 2-4  
Telèfon. 934 663 940  
ccvicpins@gramenet.cat  
Horari presencial: de 16 a 21

#### Centre Cívic del Raval

C. Monturiol, 20  
Telèfon 933 858 377  
cc.sta.colomag.rv@gramenet.cat  
Horari presencial: de 16 a 21

#### Centre Cívic del Riu

C. Lluís Companys 9  
Telèfon. 933 850 379  
cc.sta.colomag.r@gramenet.cat  
Horari presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

#### Centre Cívic Singuerlín

Av. De Catalunya, 41  
Telèfon 933 917 110  
cc.sta.colomag.s@gramenet.cat





Horari presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

#### **CASALS I ESPAIS ASSOCIATIUS**

##### **Casal de la Guinardera**

C. Milton, 28  
Telèfon: 934 683 203  
cguinardera@gramenet.cat  
Horari presencial: de 16 a 21

##### **Casal de les Oliveres**

C. Pep Ventura, 1-3  
Telèfon 933 925 647  
coliveras@gramenet.cat  
Horari presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

##### **Casal de la Riera Alta**

C. de la Pedrera, 8  
Telèfon 933 912 223  
crieralta@gramenet.cat  
Horari presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

##### **Casal del Riu Nord**

C. dels Safaretjos, 1-3  
Telèfon 933 863 649  
criunord@gramenet.cat  
Horari presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

##### **Casal dels Safaretjos**

Av. De la Generalitat, 222  
Telèfon 933 856 608  
csafaretjos@gramenet.cat  
Horari presencial: de 16 a 21

##### **Espai A. de Can Calvet**

Cl. D'Aragó, 25  
Telèfon: 934 255 189  
ccivicsicasals@gramenet.cat  
Horari presencial: Segons horari establert per entitats  
cessionàries (consultar per telèfon)

##### **Espai A. del Cementiri Vell**

C. Dr. Ferran, 17  
Telèfon 933 911 898  
ccivicsicasals@gramenet.cat  
Horari presencial: Segons horari establert per entitats  
cessionàries (consultar per telèfon)

#### **Espai A. dels Pirineus**

C. Pirineus, 118  
Telèfon 934 680 551  
ccivicsicasals@gramenet.cat  
Horari presencial: Segons horari establert per entitats  
cessionàries (consultar per telèfon)

#### **Espai A. Santa Rosa**

Av. del Banús, 82 / C. de Dalt dels Banús, 75 Lat:  
41.446236 Long: 2.214989  
Telèfon 934 661 000  
ccivicsicasals@gramenet.cat  
Horari presencial: Segons horari establert per entitats  
cessionàries (consultar per telèfon)

#### **Com arribar-hi**

A peu: <http://www.gramenet.cat/ciutat/planol/>  
En vehicle propi : <http://www.coordenadas-gps.com/google-maps-como-llegar/>  
En transport públic: <http://www.atm.cat/web/index.php>  
i <http://www.tusgsal.cat/CAT/>

## **2.Missió i valors**

La nostra missió és gestionar la xarxa d'equipaments cívics municipals per al foment de l'associacionisme i la participació ciutadana, enriquint així el teixit associatiu de la ciutat, la pluralitat i la diversitat de visions.

Els valors del servei són la voluntat d'oferir un servei de qualitat orientat a satisfer les expectatives dels usuaris i usuàries amb compromís, professionalitat i transparència, tot respectant el principi de la bona administració.

## **3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud**

### **3.1 Gestió d'espais**

Cessió d'espais per a la realització d'activitats que tinguin per objectiu el desenvolupament social, cultural, de lleure i promoure l'associacionisme i la participació.

#### **Destinatari/àries**

Les administracions públiques, organitzacions, entitats, associacions i grups no formals poden sol·licitar l'ús dels espais disponibles als centres. La cessió d'espais i l'ús temporal de les dependències comunes dels centres es determinen d'acord amb l'ordre de preferència següent:

- actes organitzats per institucions públiques
- actes organitzats per entitats locals, sense ànim de lucre, degudament

legalitzades i inscrites en el Registre Municipal d'Entitats.

- actes organitzats per entitats sense ànim de lucre amb seu fora de Santa Coloma de Gramenet, degudament legalitzades.

Com sol·licitar el servei      En cas d'entitats amb seu social a un centre: formulari web <https://www.gramenet.cat/temes/participacio/centres-civics/formulari-de-contacte/>  
En qualsevol altre cas: instància genèrica a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania

### 3.2 Informació

La informació que es facilita als centres cívics i casals de la ciutat és la relativa als serveis propis de la Xarxa d'equipaments cívics de Santa Coloma, així com d'altres informacions municipals d'interès general.

Destinatari/àries      Ciutadans i ciutadanes a títol privat o com a representats d'entitats, associacions i grups no formals.

Com sol·licitar el servei      La sol·licitud d'informació o consulta es pot realitzar presencialment, per telèfon, internet o per correu electrònic.

- Si es tracta d'informació general d'equipaments cívics es pot utilitzar el formulari web: <https://www.gramenet.cat/temes/participacio/centres-civics/formulari-de-contacte/> o a la adreça de correu electrònic general: [ccivicscasals@gramenet.cat](mailto:ccivicscasals@gramenet.cat)

- Si es tracta d'un tema específic d'un centre es pot trucar al telèfon de cada centre i/o contactar mitjançant el correu electrònic específic.

### 3.3 Assessorament i orientació a entitats

Donar suport i orientació en els tràmits relacionats amb el món associatiu: constitució, inscripció en els registres, l'elaboració de projectes i/o activitats, i informació sobre subvencions municipals, òrgans de participació ciutadana, tallers de formació, recursos materials i d'altres relacionats amb la vida associativa.

Destinatari/àries      Representants d'entitats, associacions i grups no formals

Com sol·licitar el servei      La sol·licitud d'informació o consulta es pot realitzar presencialment a cada centre, per telèfon i/o internet <https://www.gramenet.cat/temes/participacio/centres-civics/formulari-de-contacte/>, correu electrònic [ccivicscasals@gramenet.cat](mailto:ccivicscasals@gramenet.cat) o concertant una entrevista personalitzada pels mateixos mitjans.

### 3.4 Realització de tallers temàtics activitats i exposicions



Als equipaments cívics es porten a terme tallers temàtics i activitats organitzades pel Departament de Centres Cívics i Casals i/o entitats amb seu al centre.

Si el centre disposa d'espais per a exposicions\* l'Ajuntament pot cedir-los a persones físiques o jurídiques, sempre que estiguin disponibles (consultar a cada centre) i que la mostra sigui d'interès ciutadà. Les exposicions s'han de mostrar de manera gratuïta i no es pot produir cap tipus de venda.

\* <http://www.gramenet.cat/temes/participacio/centres-civics/els-equipaments/>

Destinatari/àries	Ciutadans i ciutadanes, excepte aquelles activitats dirigides a grups d'edat concrets.
Com sol·licitar el servei	<p>a) Activitats organitzades pel Departament de Centres Cívics, es poden consultar al web municipal (<a href="http://www.gramenet.cat/temes/participacio/centres-civics/els-equipaments/">http://www.gramenet.cat/temes/participacio/centres-civics/els-equipaments/</a>), presencialment o per telèfon a cada centre (en cas de formulari d'inscripció s'haurà de omplir i lliurar al centre).</p> <p>b) Activitats organitzades per entitats que es poden consultar al web municipal (<a href="http://www.gramenet.cat/temes/participacio/centres-civics/els-equipaments/">http://www.gramenet.cat/temes/participacio/centres-civics/els-equipaments/</a>). Les inscripcions s'han de fer directament amb l'entitat en horari d'atenció al públic. Es pot consultar a cada centre.</p>

#### 4 Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Confirmar la disponibilitat d'espais als centres sol·licitats per a usos ciutadans en un màxim de 7 dies.	% de demanda d'espais resoltes en 7 dies	100%
Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals en les següents condicions: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presencials, telefòniques i/o per correu electrònic, en un termini màxim de 48h.</li> <li>▪ Concertar entrevistes amb grups i/o representants, en un termini màxim de 7 dies.</li> <li>▪ Obtenir un grau de satisfacció <math>\geq 3</math> (en una escala d'1 a 4) a través d'una enquesta de satisfacció sobre l'atenció rebuda.</li> </ul>	<p>% d'atencions presencials, telefòniques i/o per correu electrònic en un temps màxim de 48h</p> <p>100%</p> <p>% d'entrevistes concertades amb grups i/o representants en un temps màxim de 7 dies.</p> <p>100%</p> <p>Grau de satisfacció sobre l'atenció rebuda en demanda d'assessorament i orientació d'entitats (escala de l'1 al 4)</p> <p><math>\geq 3</math></p>	
Donar resposta a qualsevol demanda d'informació de la ciutadania en un termini màxim de 48h.	% de demandes d'informació general per part dels/les ciutadans/anes en un termini màxim de 48h	100%



El Departament de Centres Cívics garanteix la realització de tres tallers i activitats en els Casals en les següents condicions:

- Nombre mínim de tallers i activitats anuals: 3
- Grau de satisfacció  $\geq 3$  (en una escala de l'1 al 4) obtingut a l'enquesta de satisfacció.

Nombre de tallers i activitats anuals organitzades pel Departament de Centres Cívics i Casals  $\geq 3$

Grau de satisfacció sobre tallers i activitats organitzats pel Departament (escala de l'1 al 4)  $\geq 3$

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal al final de l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

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

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic [aquí](#).
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries també es poden dirigir presencialment al servei, poden trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o poden contactar quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa específica del servei

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, d'Accés a la Informació Pública i Bon Govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de Transparència, d'Accés a la Informació Pública i Bon Govern.
- Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de Santa Coloma de Gramenet.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Dret a rebre un tracte de respecte i consideració per part del personal del servei.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a la informació i assistència sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades.
- Dret al fet que les actuacions del servei es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa i més eficient.
- Dret a que l'Ajuntament respecti i compleixi les condicions estipulades en els contractes i convenis adoptats amb tercers.

### 9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta els serveis.
- Facilitar totes les dades necessàries per a la tramitació de festes i actes.
- Mantenir un bon ús dels béns cedits així com dels elements comuns dels edificis en què s'ubiquen.
- Mantenir unes bones relacions de convivència amb la resta d'entitats del Centre Cívic o Casal.
- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Participació en les reunions de Taules d'entitats ( entitats amb seu).

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Francisco Rodríguez Romero, el cap del Departament.



## CARTA DEL SERVEI DEL CENTRE D'ART CONTEMPORANI CAN SISTERÉ

El compromís del Centre d'Art Can Sisteré amb la ciutadania constitueix una exigència de qualitat que requereix pronunciaments explícits.

Aquesta Carta de Serveis representa la nostra voluntat i esforç en la prestació de serveis públics de qualitat, i pretén donar a conèixer els nostres compromisos perquè se'n faci una valoració permanent que ens haurà d'ajudar a millorar el centre i fer-lo cada dia més obert i accessible a tothom.

**Can Sisteré** és un espai de difusió cultural i de trobada. Té una sala d'art contemporani amb una programació anual estable, una sala B d'exposicions, un espai polivalent (sala d'actes) on es desenvolupen una sèrie d'activitats dins l'àmbit de la formació i la reflexió, que actuen com a suport de les programacions d'exposicions i una sala de reunions.

L'objectiu d'aquest equipament és proporcionar al públic especialitzat i al públic en general una oferta específica, diferenciada i diversa, així com de qualitat, que abrasi l'extens panorama de les arts contemporànies. La programació estable preveu la difusió de l'obra d'artistes de la ciutat, propostes d'art emergent i de referents de l'art contemporani.

Aquestes exposicions, com a eix central de l'espai, es complementen amb conferències, debats i taules rodones, cicles de lectures i de concerts, representacions escèniques de petit format, tallers d'experimentació amb l'art i cursos de formació que es donen a la sala d'actes. Aquest espai i la sala de reunions se cedeixen a diferents serveis municipals, a les entitats i als col·lectius de la ciutat que les sol·liciten per organitzar activitats.

La comunicació d'aquestes accions culturals es fa mitjançant les xarxes socials, la pàgina web de l'equipament, la pàgina web de l'Ajuntament, la premsa i el Full Informatiu.

### 1. Identificació

Nom del servei	Centre d'Art Contemporani Can Sisteré
Adscripció dins l'organigrama	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut i Esports, dintre de l'Àrea de Cultura, Moviments Socials, Entitats Ciutadanes, Memòria Històrica i LGTB.
Equip responsable	José Velasco, Coordinador de Cultura velascomj@gramenet.cat  Gemma Bellvehí, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports. bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Carrer de Sant Carles, s/n,

08921 Santa Coloma de Gramenet

#### Com arribar-hi

##### **Amb transport públic**

Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi.

Metro: L1 (vermella) estació Santa Coloma

Autobusos: 42, B15, B19, B27, B30, B80, B84, N6 i N9

##### **Amb transport privat**

Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les rondes de Dalt i Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca).

Accés a l'aparcament municipal de la Plaça de la Vila pel Passeig d'en Llorenç Serra, Avinguda de la Generalitat i Rambla de Sant Sebastià.

#### Horari (presencial / virtual)

Horari d'obertura al públic:

- Tardes: de dimarts a dissabte, de 17 a 21h
- Matins: dissabtes i diumenges d'11 a 13.30h  
dilluns, festius i mes d'agost, tancat

Horari d'oficina d'atenció al públic: de dilluns a divendres de 8 a 15 h. Servei de Cultura (Plaça de la Vila, 1)

#### Telèfon

934 624 044

#### Web / adreça electrònica

<http://www.gramenet.cat/>  
[gonzalezcj@gramenet.cat](mailto:gonzalezcj@gramenet.cat)

## 2.Missió i valors

La missió del Centre Cultural Can Sisteré és difondre una diversitat de manifestacions d'art contemporani, per tal d'apropar-lo al públic i familiaritzar els colomencs i colomenques amb els diferents continguts i llenguatges visuals i plàstics emergents. També procura ser un espai cultural per a la trobada, el debat i la reflexió ciutadana, i una eina per a la informació, l'aprenentatge, la sensibilització i el gaudi dels seus usuaris/àries.

Els valors són la proximitat i el compromís per l'art local i per la creació emergent.

### 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

#### 3.1 Una programació estable d'exposicions d'art contemporani

El Centre d'Art Can Sisteré ofereix anualment un ampli i variat programa d'exposicions d'art.

Destinatari/àries	Tots els públics
Com sol·licitar el servei	Presencialment

#### 3.2 Activitats culturals

Can Sisteré organitza al llarg de l'any diverses activitats culturals: visites guiades a les exposicions, tallers, cursos, tertúlies, presentacions i conferències.

Destinatari/àries	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei	Presencialment, per correu electrònic o per telèfon

#### 3.3 Edicions

Amb l'objectiu de divulgar i publicar les activitats en tots els àmbits, Can Sisteré propicia edicions en diferents suports com ara fullets, quaderns, guies, material audiovisual, catàlegs i altres.

Destinatari/àries	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei	Presencialment

#### 3.4 Cessió de la Sala d'actes

Can Sisteré disposa d'una sala d'actes per celebrar conferències o fer presentacions, organitzades pel mateix centre o per associacions, entitats i col·lectius ciutadans. Aquesta sala té una capacitat màxima per a 100 persones i està dotada de so, projector i pantalla.

Destinatari/àries	Associacions, entitats o col·lectius ciutadans
Com sol·licitar el servei	La sol·licitud es pot demanar a l'OIAC o al Servei de Cultura i fer-la arribar, degudament signada, presencialment o per correu electrònic.

#### 3.5 Fons documental

Can Sisteré compta amb un espai de consulta destinat al fons documental del centre. Es pot accedir a tots els catàlegs de les exposicions que ha acollit el centre.

Destinatari/àries Tota la ciutadania

Com sol·licitar el servei Presencialment

### 3.6 Punt d'informació

Can Sisteré compta amb un punt d'informació general dels programes i activitats que es desenvolupen a la ciutat amb tríptics, cartells i materials diversos. El Servei corresponent de l'Ajuntament proporciona la informació requerida. El personal de Can Sisteré està a la disposició de la ciutadania per facilitar la informació corresponent.

Destinatari/àries Tota la ciutadania

Com sol·licitar el servei Presencialment

### 3.7 Servei wifi

El Centre Cultural Can Sisteré disposa d'un servei wifi.

Destinatari/àries Tots els usuaris/àries de l'equipament.

Com sol·licitar el servei Presencialment

### 3.8 Sala de reunions

Can Sisteré compta amb una sala de reunions amb connexió a Internet.

Destinatari/àries Associacions, entitats o col·lectius ciutadans

Com sol·licitar el servei La sol·licitud es pot demanar a l'OIAC o al Servei de Cultura i fer-la arribar, degudament signada, presencialment o per correu electrònic.

#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Oferir com a mínim cinc exposicions temporals d'art.	Nombre d'exposicions	≥ 5 exposicions
Resolució de peticions de visites guiades en un termini màxim de 10 dies des de la recepció de la petició.	Temps mig de resolució (nombre dies)	≤10 dies
Atendre les sol·licituds de la sala d'actes o la sala de reunió en un termini màxim de 10 dies des de la recepció de la sol·licitud.	Temps mig de resolució (nombre de dies)	≤10 dies

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal al final de l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent :

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei de Cultura.
- Opinió a través de les xarxes socials: [www.facebook.com/CanSistere](http://www.facebook.com/CanSistere).

El Centre d'Art Can Sisteré posa a disposició dels seus usuaris/àries enquestes d'expectatives i de satisfacció, amb la finalitat de valorar el nivell de qualitat dels diferents serveis oferts. Aquestes enquestes, lliurades en funció de l'activitat o servei que es presta, estan disponibles a la consergeria del Centre.

Amb una voluntat de millora contínua, estudiarem els suggeriments que els/les nostres usuaris/àries ens proposin, a partir de l'anàlisi de la percepció global que tenen dels serveis.

Aquestes enquestes ens permetran conèixer diferents aspectes dels visitants:

- Els usos més habituals que es fan del Centre.
- El grau de satisfacció que tenen de l'espai, l'equipament, els serveis i les exposicions.
- L'eficàcia i l'eficiència del Centre en la prestació dels serveis.
- El perfil dels visitants.

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>.

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

## 8. Normativa específica del servei

### Protecció de dades

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

### Drets d'autor

Text refós de la Llei de Propietat intel·lectual, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1 /1996, de 12 d'abril.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- A rebre un tracte de respecte i deferència per part del personal del Centre.
- Dret a la informació sobre els requisits i les condicions en les quals es realitzen els serveis que ofereix el Centre.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene.
- Accedir gratuïtament o amb la tarifa que correspongui quan es compleixin els requisits establerts d'acord amb la normativa vigent.
- Accedir electrònicament en les seves gestions d'acord amb el que estableix l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans/anes als serveis públics.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.

## 9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Ser respectuós i protegir les obres d'art presents al Centre Cultural Can Sisteré.
- Comportar-se cívicament.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és José Velasco, el coordinador de Cultura.



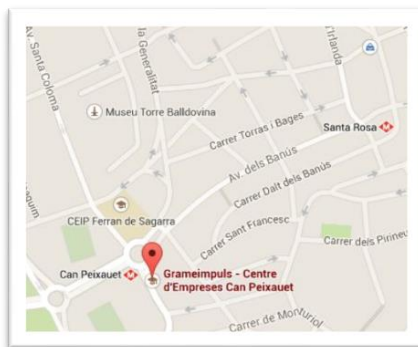
## CARTA DEL SERVEI CENTRE D'EMPRESES

Els centres d'empreses són equipaments municipals on oferim instal·lacions (oficines i tallers industrials) per a projectes de nova creació i per a empreses en procés de reorientació i consolidació. Així mateix, prestem **serveis d'assessorament i acompanyament empresarial** per a les iniciatives ubicades als centres. Tenim com a objectiu afavorir la supervivència i competitivitat d'aquestes empreses.

### 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Centre d'Empreses – GRAMEIMPULS
<b>Adscripció dins l'organigrama</b>	Grameimpuls Grameimpuls, SA és una empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
<b>Equip responsable</b>	Susana Chamorro Prieto – Cap del Servei de Foment Empresarial schamorro@grameimpuls.cat
<b>Adreça</b>	<b>CENTRE D'EMPRESES CAN PEIXEUET</b> Av. Generalitat, 99 -101 08923 Santa Coloma de Gramenet  <b>CENTRE D'EMPRESES BOSC LLARG</b> Ctra. De la Roca Km 5,5 Polígon Industrial Bosc Llarg 08924 Santa Coloma de Gramenet

### Com arribar-hi



<b>Horari (presencial / virtual)</b>	<b>CENTRE D'EMPRESES CAN PEIXEUET</b> De 9 a 14 i de 16 a 20.30 hores dies feiners de dilluns a divendres (jornada intensiva a l'agost).  <b>CENTRE D'EMPRESES BOSC LLARG</b> De 7.30 a 20.30 hores dies feiners de dilluns a divendres (jornada intensiva a l'agost).
--------------------------------------	--

**Telèfon / fax**

**CENTRE D'EMPRESSES CAN PEIXEUET**

934 665 224 / 934 662 034

**CENTRE D'EMPRESSES BOSCLLARG**

934 685 820 / Fax 934 680 030

**Web / adreça electrònica**

**CENTRE D'EMPRESSES CAN PEIXEUET**

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

[cue@grameimpuls.cat](mailto:cue@grameimpuls.cat)

**CENTRE D'EMPRESSES BOSCLLARG**

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

[boscllarg@grameimpuls.cat](mailto:boscllarg@grameimpuls.cat)

## 2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats de la nostra clientela i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització que són la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip i l'orientació a la clientela i els resultats.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Lloguer de mòduls d'oficines de 12 a 38 m<sup>2</sup>, i mòduls tallers de 87 a 142 m<sup>2</sup>

**Equipats amb:**

- Electricitat.
- Línia telefònica mitjançant centraleta.
- Aigua (en els locals de la planta baixa i tallers del Centre d'Empreses Bosc Llarg).
- Detectors contra incendis i robatori.

### 3.2 Serveis comuns

- Recepció dies feiners de dilluns a divendres.
- Recollida de correu i petita paqueteria (dins l'horari de recepció).
- Servei de seguretat telemàtic que permet l'accés als mòduls les 24 hores.
- Neteja dels espais comuns.
- Atenció de trucades (dins l'horari de recepció).
- Servei de Fax (recepció i enviament al vostre correu electrònic).
- Servei de correu electrònic (recepció i enviament).
- Fotocopiadora.
- Enquadernació.
- Sales de reunions.
- Assessorament empresarial.

- Servei d'auxiliaria ( optatiu i dins l'horari de recepció).
- Sessions formatives/informatives sobre temes d'interès empresarial a través del Servei de Foment Empresarial.
- Accés prioritari a les accions desenvolupades pel Servei de Foment Empresarial.
- Màquines expenedores de begudes i aliments.

### 3.3 Servei de domiciliació d'empreses

### 3.4 Assessorament i informació en totes les àrees empresarials: jurídica, laboral, fiscal, comercial, financera, innovació, responsabilitat social corporativa i cooperació empresarial

Destinatari/s/àries                      Persones emprenedores i empreses de nova creació

Com sol·licitar el servei                **CENTRE D'EMPRESSES CAN PEIXEUET**  
Av. Generalitat, 99 -101  
08923 Santa Coloma de Gramenet  
Tel. 934 665 224 Fax 934 662 034  
www.grameimpuls.cat  
cue@grameimpuls.cat

**CENTRE D'EMPRESSES BOSC LLARG**  
Ctra. De la Roca Km 5,5 Polígon Industrial Bosc Llarg  
08924 Santa Coloma de Gramenet  
Tel. 934 685 820 Fax 934 680 030  
www.grameimpuls.cat  
boscllarg@grameimpuls.cat

## 4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Respondre la vostra petició d'accés al Centre d'Empreses, previ lliurament del vostre pla d'empresa.	Nombre de dies de resposta	≤10 dies
Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, correu electrònic, pàgina web) i les consultes de recerca més especialitzades.	Nombre de dies de resposta	Consultes rebudes ≤ 5 dies Consultes de recerca ≤ 20 dies
Fer un seguiment del vostre projecte empresarial.	Nombre de seguiments/projecte	≥1
Donar un servei com a Centre d'Empreses de qualitat	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana ≥ 7'5 sobre 10.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal i a [www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat) al final de l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, el cap o la cap del Servei assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

En els Centres d'Empreses donem a conèixer la Carta de Serveis a través de la publicació a la pàgina web de Grameimpuls ([www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)) i a través de l'exposició a la recepció del Centre. Així mateix, posem a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggeriments adreçats a Grameimpuls mitjançant la bústia de suggeriments de la pàgina web: [www.grameimpuls.cat/suggeriments/](http://www.grameimpuls.cat/suggeriments/)
- Aportacions, individuals i/o col·lectives a la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: [cue@grameimpuls.cat](mailto:cue@grameimpuls.cat) i [boscllarg@grameimpuls.cat](mailto:boscllarg@grameimpuls.cat)
- Mitjançant les xarxes socials de Grameimpuls, SA:  
<https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat) i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu la resposta corresponent en un termini màxim de 20 dies.

## 8. Normativa específica del servei

- La normativa que condiona tots els serveis està publicada a l'apartat denominat normativa de la pàgina web del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC).
- Protocol general del Pla Xarxa de Governos Locals 2016-2019 de la Diputació de Barcelona i les disposicions que el desenvolupen. Catàleg de Serveis de l'any corresponent.

## 9. Drets i deures de les persones usuàries en relació amb els serveis rebuts

### 9.1 Drets

- Rebre una atenció amb respecte i consideració.
- Rebre informació de tots els procediments que els/les afectin.



- Ser atès/a de manera directa i personalitzada.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Obtenir el servei de manera eficient i ràpida, seguint els terminis establerts a la Carta de Serveis.
- Accedir als serveis oferts sempre que es compleixin els requisits de participació.
- Formular queixes i suggeriments d'acord amb allò que està fixat a la Carta de Serveis.

## 9.2 Deures

- Fer un correcte ús del mòdul i de les instal·lacions comunes amb la finalitat de no causar molèsties a la resta d'usuaris/àries, de col·laborar amb el manteniment de l'equipament així com de preservar la convivència del centre d'empreses.
- Presentar-se a les visites d'assessorament i acompanyament empresarial.
- Participar de manera proactiva en les visites esmentades, aportant la documentació necessària i realitzant les recollides de dades comercials, tècniques o financeres.
- Tractar al tècnic/a amb respecte i consideració, així com a les instal·lacions del Servei.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Susana Chamorro Prieto, la cap del Servei.

## CARTA DEL SERVEI CENTRE DE FORMACIÓ OCUPACIONAL LA GINESTA

En el CFO La Ginesta es desenvolupen programes de formació professional ocupacional i el programa de Simulació d'Empreses (SEFED).

### 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	CFO La Ginesta– GRAMEIMPULS
<b>Adscripció dins l'organigrama</b>	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
<b>Equip responsable</b>	Juan Montblanc – Cap de centre jmontblanch@grameimpuls.cat
<b>Adreça</b>	C/Castella s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet
<b>Com arribar-hi</b>	
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	De dilluns a divendres de 7.30 a 20.30 hores
<b>Telèfon / fax</b>	933 917 037 / 933 928 824
<b>Web / adreça electrònica</b>	www.grameimpuls.cat ginesta@grameimpuls.cat

## 2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats de la clientela i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització que són la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip, l'orientació a la clientela i els resultats.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Cursos de Formació Ocupacional (Certificats de professionalitat)

#### Nivell 1

- Neteja en espais oberts i instal·lacions industrials.
- Serveis auxiliars de perruqueria i estètica.

#### Nivell 2

- Activitats de gestió administrativa (SEFED).
- Atenció sociosanitària a persones en el domicili.
- Atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials.
- Muntatge i manteniment d'instal·lacions calorífiques.
- Muntatge i manteniment d'instal·lacions de climatització i ventilació extracció.
- Gestió de trucades de teleassistència.

#### Nivell 3

- Mediació Comunitària.
- Organització i gestió de magatzems.
- Atenció a la clientela ja sigui consumidora o usuària.

### 3.2 Cursos per a joves

- Programes de Formació i Inserció (PFI).
- Joves per l'Ocupació.
- Fem Ocupació per a joves.

### 3.3 Dispositius d'inserció sociolaboral Treball als Barris

- Població nouvinguda.
- Endavant Joves.

### 3.4 Programa RMI (Renda mínima d'inserció)

- Mesures actives d'inserció per a persones destinatàries de la renda mínima d'inserció.

### 3.5 Accions de suport específic: recerca intensiva i motivació i reorientació professional

- Tutories individuals.
- Sessions monogràfiques grupals sobre temàtica ocupacional diversa.
- Recerca activa i individual d'ofertes d'ocupació en un espai grupal amb recursos, eines i acompanyament tècnic durant el procés de recerca personal.

Destinatari/àries	<p><b>Cursos FOAP i SEFED:</b> prioritàriament persones treballadores majors de 16 anys en situació de desocupació.</p> <p><b>Cursos per a joves:</b> joves entre 16 i 25 anys (o menors de 30 anys amb un 33% de discapacitat).</p> <p><b>Endavant joves:</b> joves de 16 a 19 anys.</p> <p><b>Població nouvinguda:</b> persones nouvingudes provinents de països extracomunitaris</p>
Com sol·licitar el servei	<p><b>A les oficines centrals de Grameimpuls, SA</b></p> <p>Carrer de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8.30 a 14.00 i de 15.00 a 17.00; divendres de 9.00 a 14.00 (jornada intensiva mesos de juny a setembre) Tel. 934 661 565 www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat</p>

### 4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Oferir formació de qualitat regulada pels certificats de professionalitat per facilitar la inserció en el mercat laboral.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10
Garantir un personal docent i tècnic amb àmplia experiència professional per a la impartició de la formació i per a l'acompanyament a les pràctiques en empreses.	Grau de satisfacció de les persones usuàries sobre la docència rebuda	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10

L'avaluació dels compromisos dels serveis oferts es podrà consultar a través de la web [www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)



## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, el cap o la cap del Servei assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

En el CFO La Ginesta donem a conèixer la Carta de Serveis a través de la publicació a la pàgina web de Grameimpuls ([www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)), i l'exposem a la recepció del Centre. Així mateix, posem a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggeriments adreçats a l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la pàgina web: [www.grameimpuls.cat/suggeriments/](http://www.grameimpuls.cat/suggeriments/)
- Aportacions, individuals i/o col·lectives a la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: [informacio@grameimpuls.cat](mailto:informacio@grameimpuls.cat)
- Mitjançant les xarxes socials de Grameimpuls, SA:  
<https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat), i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu la resposta corresponent en un termini màxim de 20 dies.

## 8. Normativa específica del servei

La normativa que condiona tots els serveis està publicada a l'apartat denominat normativa de la pàgina web del SOC.

## 9. Drets i deures de les persones usuàries en relació amb els serveis rebuts

### 9.1 Drets

- Inscriure's a les convocatòries de formació i ocupació que ofereix Grameimpuls.
- Participar en els processos de selecció i conèixer els resultats de les proves.

- Rebre informació del contingut del programa, de les entitats que el subvencionen, de la convocatòria a la qual pertany, del calendari del curs, de l'adreça on es realitza i dels horaris.
- Sol·licitar beques, sempre que es compleixen els requisits per gaudir-ne, regulats a l'ordre TRE/349/2008 de 9 de juliol.
- Obtenir la certificació de la formació rebuda.
- Presentar suggeriments i queixes.
- A rebre un tracte de respecte i consideració.
- Protegir les dades d'usuaris/àries d'acord amb la LOPD.

## 9.2 Deures

- Presentar tota la documentació que es requereixi tant per a les proves de selecció com per a la realització del curs.
- Assistir a les accions formatives i seguir-les amb aprofitament.
- Emplenar i signar la documentació requerida pel SOC.
- Respectar la normativa del centre i de l'entitat que subvenciona.

## 10.Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Juan Montblanc, el cap del CFO La Ginesta.

## CARTA DEL SERVEI DE COMPRES

El Departament de Compres i Magatzem és una de les seccions que pertany al Servei de Compres i Gestió Patrimonial on es facilita la gestió de les comandes de material i de magatzem, atenent a les necessitats i expectatives dels usuaris/àries dels diferents serveis de la Corporació.

### 1. Identificació

Nom del servei	Servei de Compres i Gestió Patrimonial
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat.
Equip responsable	Ana Moreno Barranco, cap del Servei de Compres i Gestió Patrimonial morenoba@gramenet.cat  Ana Muñoz Martínez, Directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció Ciutat. munozma@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Com arribar-hi	<b>Amb transport privat</b> Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). <b>Amb transport públic</b> Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. La parada de metro més propera a l'Ajuntament és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h  Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins el 10 de setembre).
Telèfon	934 624 000 Telèfon directe del Servei: 93 462 40 19
Web / adreça electrònica	<a href="http://www.gramenet.cat/lajuntament/organitzacio/cataleg-de-serveis/economia-hisenda-planificacio-i-serveis-interns/compres-i-">http://www.gramenet.cat/lajuntament/organitzacio/cataleg-de-serveis/economia-hisenda-planificacio-i-serveis-interns/compres-i-</a>

gestio-patrimonial/

AJ245.Compres@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La missió del departament és proveir als diferents serveis d'equips i materials d'oficina, realitzant el manteniment, si s'escau, i d'altres materials o serveis que, de forma centralitzada, es gestionen des del Servei de Compres per a la resta de l'Ajuntament com són el vestuari, el mobiliari, les targetes de carburant, les assegurances i els equips multifunció, entre d'altres.

Els valors que inspiren el treball del departament són l'increment de la qualitat, la satisfacció dels usuaris/àries, el compromís, la transparència, el respecte al principi de bona administració i competència.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Compra i subministrament de material i mobiliari d'oficina

El Departament de Compres s'encarrega de la compra i el subministrament de material d'oficina, prèvia sol·licitud dels diferents serveis. També gestiona el subministrament i distribució de consumibles i de material informàtic no inventariable, el subministrament de paper per a la impressió d'escriptura de l'Ajuntament i la compra de mobiliari per a les diferents dependències de l'Ajuntament.

Destinatari/àries                      Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei            Mitjançant correu electrònic AJ245.Compres@gramenet.cat

### 3.2 Compra i subministrament de vestuari dels diversos col·lectius de personal de l'Ajuntament

Des d'aquest servei es gestiona la compra i el subministrament de vestuari i calçat per a tots els col·lectius de l'Ajuntament: Policia Local, Brigada Municipal d'Obres, Esports, Auxiliars tècnics Biblioteques, Centres Cívics, Centres Escolars, Escola de Música, Teatre, Museu, Can Sisteré, Mercats, Personal d'Impremta, Serveis Interns i Auxiliar Tècnic Especialista Mobilitat d'Alcaldia.

Destinatari/àries                      Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei            Mitjançant correu electrònic AJ245.Compres@gramenet.cat

### 3.3 Subministrament de productes higiènics i accessoris

Es porta a terme la compra i el subministrament, per a les diferents dependències municipals, de paper higiènic, sabó, paper de mans, dispensadors de paper higiènic, dispensadors de sabó i assecadors de mans elèctrics. De la mateixa manera, es gestiona el manteniment de les unitats higièniques i els eliminadors d'olors dels diferents espais municipals.

Destinataris/àries                      Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei            Mitjançant correu electrònic AJ245.Compres@gramenet.cat

### 3.4 Contractació de diversos tipus d'assegurances

El servei de Compres s'encarrega de la contractació de diferents assegurances, com ara la cobertura de tot risc de pèrdues o danys materials del patrimoni de l'Ajuntament, la pòlissa de responsabilitat civil i patrimonial de l'Ajuntament, les pòlisses de la flota de vehicles municipals, l'assegurança de responsabilitat de les autoritats i del personal de les administracions públiques, i la contractació de l'assegurança de vida i accidents del personal de l'Ajuntament.

Destinataris/àries                      Beneficiaris/àries de les pòlisses en cada cas

Com sol·licitar el servei            Mitjançant correu electrònic comunicant el sinistre a perezmj@gramenet.cat

### 3.5 Contractació d'equips multifunció

Es tramita l'adquisició per compra i/o lloguer dels corresponents equips multifunció, per a les diferents ubicacions municipals, en funció de les seves necessitats.

Destinataris/àries                      Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei            Mitjançant correu electrònic perezmj@gramenet.cat

### 3.6 Contractació del subministrament de carburant per als vehicles de l'Ajuntament

Es porta a terme la contractació del subministrament de carburant per a la flota municipal de vehicles.

Destinataris/àries                      Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament que hagin de conduir un vehicle municipal

Com sol·licitar el servei            Mitjançant correu electrònic perezmj@gramenet.cat

#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores.	Temps mig d'atenció de les comandes de material d'oficina	Temps mig $\leq$ 72 h.
Atendre les comandes de mobiliari d'oficina, de subministrament de vestuari, de material multifunció i de material higiènic, en un termini mig de 10 dies.	Temps mig d'atenció de les diferents comandes	Temps mig $\leq$ 10 dies
Traslladar les comunicacions dels sinistres a les diferents companyies asseguradores, en un temps màxim de 72 hores, des del moment en què el servei en té coneixement.	% de trasllats de sinistres a les companyies asseguradores en el termini previst	100%
Atendre les comandes de targetes de carburant en un temps màxim de 48 hores.	% de comandes de targetes de carburant ateses en el termini previst	100%
Oferir als usuaris/àries interns i externs un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	Puntuació global mitja obtinguda a l'enquesta de satisfacció.	Puntuació global mitja $\geq$ 6 punts sobre 10

NOTA: Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció als usuaris/àries i a les seves demandes, des del moment en què el Servei en té coneixement. Els subministraments dependran dels compromisos contractuals de cada proveïdor.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei AJ245.Compres@gramenet.cat
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

El personal usuari del Servei de Compres es podrà dirigir presencialment al servei, trucar per telèfon, i/o posar-se en contacte quan ho desitgi a través del correu electrònic, AJ245.Compres@gramenet.cat.

## 8. Normativa específica del servei

Per tot allò que faci referència al procediment administratiu, al règim local, a l'accés per mitjans electrònics, a la protecció de dades i a la transparència, el Servei de Compres i Gestió Patrimonial aplicarà allò que estableixi la normativa genèrica de referència.

Pel que fa a la normativa específica del Servei de Compres i Magatzem, trobem:

### Contractació

- Reial Decret 773/2015, de 28 d'agost, pel qual es modifiquen determinats preceptes del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre.



- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques.

### Assegurances

- Reial decret legislatiu 6/2004, de 29 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'ordenació i supervisió de les assegurances privades.
- Llei 50/1980, de 8 d'octubre, del contracte d'assegurances.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Dret a rebre un tracte de respecte i consideració per part del personal del Servei.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a la informació i assistència sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Dret a la informació, a l'inici de les actuacions de comprovació i inspecció, sobre la naturalesa i l'abast, així com dels drets i obligacions en el curs de les actuacions, i que es desenvolupin en els terminis que preveu la Llei.
- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients, en les condicions que estableix la Llei.
- Dret a actuar mitjançant representant amb els requisits establerts per la Llei.
- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades.
- Dret a formular al·legacions i a aportar documents.
- Dret a ser escoltat en el tràmit d'audiència, en els termes que preveu la Llei.
- Dret al fet que les actuacions del Servei es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa i més eficient.
- Dret a obtenir còpia dels documents que integrin l'expedient administratiu, en els termes que preveu la Llei.
- Dret a no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració, d'acord amb el que preveu la Llei.
- Dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats, en les condicions que estableix la Llei.
- Dret de les persones obligades a presentar davant el nostre Servei la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment que s'estigui desenvolupant.
- Dret a que l'Ajuntament respecti i compleixi les condicions estipulades en els contractes i convenis adoptats amb tercers.

### 9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta els serveis.





- Facilitar totes les dades necessàries per a la tramitació dels expedients, així com dels canvis que s'hi produeixin.
- Complir amb les obligacions contractuals.
- Utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les peticions.
- Subministrar la documentació que sigui requerida en cada cas.
- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

## 10.Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Ana Moreno Barranco, la cap de Servei.

## CARTA DEL SERVEI D'EDUCACIÓ

El Servei d'Educació vetlla perquè l'oferta educativa s'adeqüi a les necessitats de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet. Així mateix, aquest Servei atén les demandes i inquietuds de la ciutadania que tinguin relació amb l'educació i informa dels serveis, recursos i projectes que hi ha a l'abast. En definitiva, impulsa i promou l'acció educativa municipal, no només del sector escolar sinó també de tota la ciutadania.

### 1. Identificació

Nom del servei	Educació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat.
Equip responsable	<p>Àngel Oreja Hernández, coordinador de programes. orejaha@gramenet.cat</p> <p>Rosa Perea Núñez, directora adjunta d'Educació. pereanr@gramenet.cat</p> <p>Gemma Bellvehí Oliver, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat. bellvehiog@gramenet.cat</p>
Adreça	Rambla Sant Sebastià, 98-100
Com arribar-hi	<p>Autobusos: B17, B19, B27, B80, B81</p> <p>Metro: L1, estació Fondo</p>
Horari (presencial / virtual)	<p>Horari d'atenció al públic:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• del 1 de setembre al 31 de juliol de dilluns a divendres de 9 h. a 21.45 h.</li> <li>• del 25 de juny a l'11 de setembre de 9h. a 20 h.</li> <li>• Agost tancat.</li> </ul> <p>*Es recomana demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o <a href="http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa">www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa</a></p>
Telèfon / fax	<p>934 624 062</p> <p>934 624 069</p> <p>934 624 058</p>
Web / adreça electrònica	<p><a href="http://www.gramenet.cat/temes">www.gramenet.cat/temes</a></p> <p><a href="mailto:escolarització@gramenet.cat">escolarització@gramenet.cat</a></p>

## 2. Missió i valors

**Missió:** Informar i atendre la ciutadania de forma proactiva, eficient, amb idoneïtat i amb l'objectiu d'oferir una educació de qualitat.

**Valors:** Prestar els serveis que responen a les necessitats de les famílies de la ciutat i oferir una gestió amb eficàcia dels recursos públics.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 13.1 Oficina Municipal d'Escolarització

És l'oficina interadministrativa de col·laboració entre l'Ajuntament i el Departament d'Ensenyament que té per finalitat informar i orientar a les famílies en el procés d'escolarització de l'alumnat als centres finançats amb fons públics en l'àmbit municipal.

Els serveis que ofereixen són:

- Informar de l'oferta educativa dels centres educatius de la ciutat.
- Informar del procés de preinscripció i matriculació per a l'obtenció d'una plaça escolar.

Destinatari/àries	Famílies amb fills i filles de 4 mesos fins a 16 anys i joves majors de 16 anys
Com sol·licitar el servei	Presencial o cita prèvia Servei d'Educació - Oficina Municipal d'Escolarització Rbla. de Sant Sebastià, 98-100 / 08922 Santa Coloma de Gramenet Tel. 934 624 062 · 934 624 069 · 934 624 058 (consergeria) Fax 934 683 722 escolaritzacio@gramenet.cat www.gramenet.cat/temes

### 3.3 Observatori de l'escolarització – planificació escolar

És la realització d'anàlisis i estudis estadístics sobre l'evolució de la matriculació escolar i l'oferta escolar.

Destinatari/àries	Tota població
Com sol·licitar el servei	Presencial, correu electrònic, telèfon. Tel. 934 624 062 escolaritzacio@gramenet.cat www.gramenet.cat/temes

### 3.3 Programa d'Activitats Educatives complementàries al currículum

És un programa d'activitats escolars que recull ofertes per conèixer la ciutat com a objecte d'estudi i també altres activitats educatives adreçades a l'alumnat dels centres educatius de la ciutat.

Destinataris/àries	Professorat centres educatius
Com sol·licitar el servei	Formulari d'inscripció a la web municipal <a href="http://www.gramenet.cat/temes">www.gramenet.cat/temes</a> per telèfon a l' extensió 2529 i correu electrònic <a href="mailto:paecc@gramenet.cat">paecc@gramenet.cat</a>

### 3.4 Cessió per a l'ús social dels centres educatius públics

Gestió de la utilització dels espais de les escoles públiques de primària més enllà del temps escolar per part d'entitats culturals, artístiques, lúdiques, esportives o altres de caire social.

Destinataris/àries	Entitats i institucions
Com sol·licitar el servei	Instància 15 dies mínim abans de l'activitat web municipal <a href="http://www.gramenet.cat/temes">www.gramenet.cat/temes</a>

### 3.5 Programa de reutilització de llibres de text i digitalització de l'ESO

Programa municipal que fomenta la igualtat d'oportunitats dels infants a l'accés a l'educació i contribueix a la innovació dels projectes educatius dels centres docents.

Destinataris/àries	Programa de reutilització de llibres de text: centres educatius, públics i concertats, que imparteixen ensenyaments de segon cicle d'educació infantil i primària. Digitalització 1r curs ESO: instituts públics i centres concertats que imparteixen l'educació secundària obligatòria.
Com sol·licitar el servei	Adhesió a les convocatòries de les bases de reutilització i digitalització de l'ESO, que surten cada curs escolar. web municipal <a href="http://www.gramenet.cat/temes">www.gramenet.cat/temes</a>

### 3.6 Conservació, manteniment i vigilància dels centres educatius d'Educació Infantil

#### Primària

Seguiment i derivació als serveis municipals corresponents de totes les tasques de manteniment ordinari i conservació dels edificis educatius, segons les competències municipals, vigilància, neteja dels edificis d'Educació infantil i Primària.

Destinataris/àries	Alumnat i professorat dels centres educatius públics d'educació infantil i primària i escoles d'adults
Com sol·licitar el servei	Als treballadors/es que són en els equipaments en els temes ordinaris i al cap de Servei Educatiu en els termes extraordinaris. Via telèfon, extensions: 3158, 3160, 2530 Correu electrònic: <a href="mailto:venturapj@gramenet.cat">venturapj@gramenet.cat</a> <a href="mailto:onievarm@gramenet.cat">onievarm@gramenet.cat</a> <a href="mailto:orejaha@gramenet.cat">orejaha@gramenet.cat</a>

### 3.7 Consell Escolar Municipal

El Consell Escolar Municipal (CEM) és l'òrgan de participació ciutadana en l'àmbit de l'educació i representa la comunitat educativa de la ciutat. El CEM té una funció assessora i pot elevar informes i propostes a les institucions educatives i al municipi.

Destinataris/àries Comunitat educativa

Com sol·licitar el servei [cem@gramenet.cat](mailto:cem@gramenet.cat)  
[www.gramenet.cat/temes](http://www.gramenet.cat/temes)

### 3.8 Escola de famílies

L'Escola de Famílies està pensada per a donar resposta a les inquietuds, dubtes i preguntes que es plantegen moltes famílies amb fills i filles i oferir estratègies per fomentar les relacions familiars.

Destinataris/àries Famílies amb fills i filles des de 4 mesos fins a 16 anys i joves majors de 16 anys

Com sol·licitar el servei [www.gramenet.cat/temes](http://www.gramenet.cat/temes)

### 3.9 Pla Educatiu d'Entorn

És una proposta educativa que vol donar resposta a les múltiples necessitats de la nostra ciutat. És un instrument per donar una resposta integrada i comunitària a les necessitats educatives, coordinant i dinamitzant l'acció educativa en els diferents àmbits de la vida dels infants i joves.

Destinataris/àries Comunitat educativa dels centres educatius dels districtes V i VI

Com sol·licitar el servei [www.gramenet.cat/temes](http://www.gramenet.cat/temes)

#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar.	Realització de la campanya SI/NO	=1
Atendre a les famílies amb cita prèvia en un màxim de 3 dies.	% de nombre de famílies ateses en el termini establert	100%
Publicar els estudis estadístics elaborats per l'Observatori de l'Escolarització.	% d'estudis publicats sobre el total dels estudis realitzats	≥80%
Donar suport als projectes educatius dels centres amb activitats centrades en el coneixement de l'entorn i valors.	% d'activitats sobre el coneixement entorn i valors sobre el total d'activitats	≥80%
Donar resposta a la sol·licitud de cessió d'ús social de centres en un màxim de 10 dies.	% de sol·licituds recollides en el termini establert	≥75%
Donar a conèixer a les famílies la inversió municipal en l'àmbit d'educació.	Nombre d'accions informatives	≥3 accions
Derivació en un màxim de 48 hores les notificacions de les incidències relacionades amb manteniment, neteja i control de plagues als serveis corresponents.	% de derivacions realitzades en el termini establert	≥80%
Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal.	% de queixes rebudes en relació amb la manca d'actualització de la informació a la web	≤ 6

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

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

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

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

## 8. Normativa específica del servei

- Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig d'Educació
- Llei Orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa (LOMCE)
- Llei Orgànica 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Regim local
- Llei Orgànica 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local (LRSAL)

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Ser elector/a i elegible d'acord amb el que disposa la legislació electoral.
- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Rebre informació, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- Demanar la consulta popular en els termes previstos en la Llei.
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, sempre que sigui una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establerts.
- Dret a rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials al territori.
- Rebre un tracte de respecte i deferència per part de les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

### 9.2 Deures

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir, mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu hi ha l'obligació de relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques.

Les persones obligades són les següents:

- Les persones jurídiques.





- Les entitats sense personalitat jurídica.
- Les persones que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereix la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu, estan inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
- Les persones que representen una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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


La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Àngel Oreja Hernández, coordinador de Programes.

## CARTA DEL SERVEI DE L'ESCOLA DE MÚSICA

L'Escola Municipal de Música *Can Roig i Torres*, és un centre docent en el qual es duen a terme ensenyaments de música no reglats estructurats en diferents programes docents, recollits en el Projecte Educatiu de Centre (PEC), i que s'adeqüen a la diversitat de necessitats formatives de l'alumnat, amb les especialitats corresponents.

L'Escola Municipal de Música és un centre públic d'ensenyaments musicals, reconegut i autoritzat pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat. La titularitat és del Patronat Municipal de Música de Santa Coloma de Gramenet, organisme autònom local, de caràcter administratiu, de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, dotat de personalitat jurídica pròpia.

### 1. Identificació

Nom del servei	Escola Municipal de Música Can Roig i Torres
Adscripció dins l'organigrama municipal	Patronat Municipal de la Música
Equip responsable	Maite Folqué Lizandra, directora de l'Escola Municipal Folquelm@gramenet.cat
Adreça	Carrer Rafael Casanova, núm. 5 08921 Santa Coloma de Gramenet
Com arribar-hi	 <p>Map data ©2016 Google, Inst. Geogr. Nacional</p> <p>Línies de metro: <b>L1</b> Santa Coloma <b>L9 N</b> Església Major</p>
Horari (presencial / virtual)	Horari de visita: Atenció al públic (secretaria): de 18 a 20h. Horari de l'Escola: de 15 a 22 h.
Telèfon	933 912 451
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/temes/cultura/escola-municipal-de-musica-can-roig-i-torres/">http://www.gramenet.cat/temes/cultura/escola-municipal-de-musica-can-roig-i-torres/</a>
Adreça electrònica	canroigitorres@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La missió de l'Escola de Música és oferir ensenyament, pràctica i assessorament musical a totes aquelles persones i entitats que hi estiguin interessades, tot contribuint a la difusió, desenvolupament, cohesió social i millora de la qualitat de vida del municipi, mitjançant serveis de prestigi, propers, accessibles i atents a les necessitats i sensibilitats que hi conviuen.

Els valors són el compromís amb l'organització, el diàleg, la participació, la creativitat, la innovació, la millora contínua i el treball en equip.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Oferta Formativa

#### 3.1.1 Ensenyaments musicals des dels 3 anys

Dividit en tres nivells ( Sensibilització P3, Sensibilització P4 i Sensibilització P5). Aquests cursos estan destinats a potenciar l'educació i els hàbits musicals dels infants des dels 3 anys. Es treballarà la música i el moviment, aspectes fonamentals que contribuiran al desenvolupament artístic i global dels infants.

#### 3.1.2 CRIC (Curs rotatiu d'instrument col·lectiu)

Roda d'instruments on l'alumnat té l'oportunitat de provar tots els instruments de l'Escola abans de decidir quin vol estudiar en un futur.

Destinatari/àries:            Nens i nenes de 6 anys

#### 3.1.3 Estudis de nivell elemental i mitjà no reglats (diploma expedit pel centre)

Són estudis de 4 i 6 cursos de durada respectivament i consten de les assignatures de llenguatge musical, instrument en classes compartides o individuals (segons el nivell), cant coral, grups instrumentals i música de cambra (segons el nivell).

Destinatari/àries:            A partir dels 7 anys segons places disponibles

#### 3.1.4 Cursos d'Ampliació Musical

Consta de quatre cursos amb les assignatures de llenguatge musical i instrument que són obligatòries i amb orquestra, cant coral i música de cambra que són optatives, i dos cursos més només amb instrument amb la possibilitat de fer assignatures optatives. Requereix menys temps de dedicació que el nivell mitjà.

Destinatari/àries: Totes les edats a partir de 13 anys segons places disponibles

### 3.1.5 Mòdul de Capacitació a Grau Superior

Curs de preparació per accedir als centres d'Estudis Superiors de Música

Destinatari/àries: A partir dels 16 anys que hagin acabat el nivell mitjà

### 3.1.6 Classes individuals i col·lectives : acordió, piano, guitarra, flauta travessera, clarinet, saxòfon, cant, violí, viola, violoncel, contrabaix

Fins a 2n nivell elemental són classes compartides (2/3 alumnes). Segons el nivell les classes són de 30 min, 45 min o 60 min setmanals.

Destinatari/àries: Totes les edats segons places disponibles

### 3.1.7 Taller d'adults

Taller d'hora i mitja setmanal on s'imparteixen nocions bàsiques de llenguatge musical.

### 3.1.8 Cant Coral

És la disciplina que ens ajudarà a cantar en grup fent servir correctament la veu, el primer instrument musical que tenim a l'abast des que som petits. Classes setmanals de 45 min o 1h 30 min segons el nivell.

Destinatari/àries: A partir dels 8 anys

### 3.1.9 Grups instrumentals i Orquestres

Classes setmanals d'1 h o 1h 30 min segons els nivells de les diferents formacions instrumentals de l'Escola.

Destinatari/àries: Totes les edats segons els grups

### 3.1.10 Música de Cambra

Classes setmanals de grups musicals de petit format de 30 min, 45 min o 60 min setmanals segons la formació (duets, trios, quartets).

Destinatari/àries: Alumnes a partir de 2n Nivell Mitjà o Ampliació

### **3.1.11 Tallers per a nadons, d'instruments de vent metall, de bateria i percussió, guitarra elèctrica i piano modern, combo**

Tallers que es programen anualment sobre les diferents especialitats.

Com sol·licitar el servei: Tots aquests serveis se sol·liciten mitjançant preinscripció i matrícula. Més informació al web de l'Escola:  
<https://www.gramenet.cat/temes/cultura/escola-municipal-de-musica-can-roig-i-torres/noticies-i-avisos/noticia-detall/article/preinscripcio-curs-16-17/>

## **3.2 Altres Activitats**

### **3.2.1 Concerts**

Concerts acadèmics (Santa Cecília, Nadal, San Jordi i Final de Curs) i els organitzats per l'Escola gratuïts i oberts al públic, dins el Cicle Can Roig i Torres en Concert (Matinées Musicals amb els cors de l'Escola, Músics Emergents amb músics alguns d'ells formats a l'Escola amb una carrera musical en projecció, Concerts en 3/4 a càrrec dels professors de l'Escola, Produccions Escola i projectes organitzats des dels diferents departaments de l'Escola).

### **3.2.2 Classes magistrals**

Classes per als/les alumnes de l'Escola i de fora amb professors convidats de renom en el panorama musical. S'organitza des dels diferents departaments.  
S'accedeix a través dels formularis que es fan puntualment. Informació al facebook i a la web de l'Escola:<https://www.gramenet.cat/temes/cultura/escola-municipal-de-musica-can-roig-i-torres/activitats>

### **3.2.3 Intercanvis**

Estan adreçats als/les alumnes de l'Escola. Es fan intercanvis dels nostres Grups Musicals i Orquestres amb d'altres de característiques similars d'altres indrets de Catalunya i de fora.

#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Atendre adequadament i de manera personalitzada els/les usuaris/àries	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb l'atenció rebuda	≥7
Oferir un nivell formatiu satisfactori	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb la formació rebuda	≥6,5
Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats dels/les usuaris/àries	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb l'organització de l'Escola	≥7
Mantenir en bon estat les instal·lacions del centre per a un desenvolupament adequat de les activitats	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb les instal·lacions	≥6,5
Oferir activitats d'Escola òptimament valorades	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb les activitats de l'Escola	≥7
Aconseguir una valoració satisfactòria sobre els serveis generals que ofereix l'Escola per part dels/les usuaris/àries	Valoració dels serveis que ofereix l'Escola per part dels/les usuaris/àries	≥6,5
Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials	Nombre de queixes presentades per escrit per informació inadequada o incompleta	≤10/any
	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb la	Que el 80% la consideri qualitativament

qualitat de la informació	normal
Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb la quantitat de la informació	Que el 80% la consideri suficient

Nota. Les puntuacions responen a una escala de 10.

Aquesta avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal [gamenet.cat](http://gamenet.cat)



## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

Els canals per incorporar la percepció de les famílies i l'alumnat poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits a l'Escola.
- Mitjançant les xarxes socials <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>  
<http://www.facebook.com/CanRoigiTorres/>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Els/les usuaris/àries es poden dirigir presencialment a l'Escola de Música, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic [canroigitorres@gramenet.cat](mailto:canroigitorres@gramenet.cat). També poden utilitzar els següents canals de contacte:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>



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

## 8. Normativa específica del servei

- Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d' Educació.
- Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'Educació.
- Decret 179/1993, de 27 de juliol, pel qual es regulen les escoles de música i de dansa.
- Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius.
- Decret 155/2010, de 2 de novembre, de la direcció dels centres educatius públics i personal directiu professional docent.
- Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre els drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

#### Alumnat

- Tot l' alumnat té els mateixos drets i deures bàsics, sense més distincions que les derivades de la seva edat i dels ensenyaments que es trobin cursant.
- Aquells drets recollits a la normativa vigent.
- Per raons de seguretat els menors d'edat no podran quedar-se sols en el pati de l'Escola fora de les seves hores de classe.
- Dret a rebre una formació de qualitat que permeti aconseguir el desenvolupament adient als objectius determinats en la seva especialitat i dins l'oferta prevista per l'ens titular del centre.
- Dret a una valoració objectiva del seu progrés personal i rendiment escolar, per la qual cosa ha de rebre informació sobre els criteris i procediments d'avaluació, d'acord amb els objectius i continguts de l'ensenyament.
- Dret a fer servir les instal·lacions del Centre per realitzar activitats d'estudi que ho requereixin (assaigs de grups i coral) d'acord amb allò que s'estableix a l'article 25 d'aquest reglament.
- Dret a que respectin la seva llibertat de consciència, conviccions religioses, morals o ideològiques, així com la seva intimitat quant a creences i/o conviccions.
- Dret a que es respecti la seva integritat física i moral i la seva dignitat personal. L'alumne/a mai pot ser objecte de tractes vexatoris o degradants.
- Dret a desenvolupar el seu aprenentatge en unes bones condicions de seguretat i higiene.
- Sol·licitar els aclariments necessaris respecte de les valoracions que es realitzin sobre el seu procés d'aprenentatge. En el cas que després dels aclariments es produeixi un desacord amb les qualificacions finals, podran sol·licitar per escrit la revisió d'aquesta qualificació o decisió.

- Participar en el funcionament i en la vida del centre, en l'activitat escolar i en la seva gestió.

#### **Pares/Mares o representants legals de l'alumnat**

- Participar en la vida del centre d'acord amb la normativa vigent.
- Conèixer el funcionament del centre i com s'aplica el seu Projecte Educatiu.
- Dret a rebre informació i orientació sobre el rendiment acadèmic dels seus fills en l'horari establert a aquest efecte.
- Dret a la informació sobre les absències injustificades dels seus fills.
- Dret a la informació sobre les possibles anomalies de conducta que requereixin una acció conjunta.
- Dret a dirigir-se al professorat corresponent, en l'horari establert i amb cita prèvia, per tal de formular qualsevol observació o queixa sobre l'activitat escolar dels seus fills. En el cas de considerar que no han estat degudament atesos, poden sol·licitar una reunió amb la directora del centre.
- Fer arribar propostes als seus representants en el Consell Escolar.
- Dret a tenir informació dels seus representants dels aspectes tractats en el Consell Escolar.

#### **9.2 Deures**

##### **Alumnat:**

- El deure principal de l'alumnat és aprofitar positivament la plaça escolar que es posa a la seva disposició. Per tant, l'interès per aprendre i l'assistència a classe, és a dir, el deure d'estudiar és la conseqüència del dret fonamental a l'educació.
- Aquells drets recollits a la normativa vigent.
- Formalitzar la seva reserva de plaça en la data i horari que estableix l'Escola Municipal de Música.
- Assistir a classe amb puntualitat i participar en les activitats orientades al desenvolupament dels plans d'estudi, mantenint la deguda aplicació.
- Respectar rigorosament els horaris aprovats per al desenvolupament de les activitats del centre.
- Seguir les orientacions del professorat respecte del seu aprenentatge i mostrar-li el degut respecte i consideració, igual que a la resta de la comunitat educativa.
- Respondre les qüestions educatives plantejades pel professorat i realitzar les proves educatives que li proposin.
- Assistir en el cas que hi hagi una convocatòria del professorat per participar en alguna actuació pública, així com també assistir als assaigs corresponents. Les sortides o activitats dels/les alumnes menors d'edat fora del centre necessitaran de l'autorització dels pares.

- Es prohibeix expressament que els/les alumnes del centre passegin pels passadissos i altres instal·lacions en horari lectiu durant el temps que els correspondria romandre a l'aula on s'està impartint la matèria en la qual estan matriculats.
- Els/les alumnes menors d'edat no podran abandonar el centre durant les hores lectives, llevat que hi hagi un permís exprés i per escrit dels seus pares o representants legals. En el cas que els menors tornin sols a casa, els pares o representants legals hauran de signar la corresponent autorització.
- Avisar amb antelació de les absències que es puguin preveure, especialment si es tracta d'assaigs o activitats d'igual consideració.
- Justificar les faltes d'assistència a classe. Els/les menors de 18 anys hauran de presentar un justificant per escrit signat pel seu pare, mare o tutor.
- Respectar l'exercici dels drets i les llibertats dels membres de la comunitat educativa del centre.

#### **Pares/Mares o representants legals dels/les alumnes**

- Acceptar i respectar el Projecte Educatiu i les normes que regeixen el Centre.
- Implicar-se en l'educació dels seus fills i promoure la participació en les activitats de l'Escola.
- Col·laborar amb els seus fills/es a trobar el temps, l'espai i les eines necessàries per realitzar l'estudi adequat de la música a casa.
- No interferir en la labor del professorat, respectant les normes relatives tant a l'accés a les instal·lacions com al manteniment de l'ordre dins el centre.
- Acudir a les citacions que la Direcció de l'Escola i el professorat els cursin.
- Mantenir actualitzades les dades de l'alumne/a i informar-ne a la secretaria.
- Informar al tutor/a de qualsevol canvi que alteri el normal funcionament de la conducta i rendiment de l'alumne/a.
- Justificar les faltes d'assistència a classe dels seus fills.
- Assumir les responsabilitats que comportin els càrrecs representatius pels quals hagin estat triats, en el cas que aquests òrgans es constituïssin.

### **10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

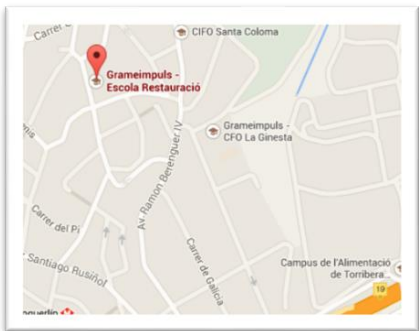
- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és la directora, Maite Folqué Lizandra.

## CARTA DEL SERVEI DE L'ESCOLA DE RESTAURACIÓ

A l'Escola de Restauració s'imparteixen programes formatius específics per preparar i qualificar els /les professionals del sector de la restauració.

### 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Escola de Restauració - GRAMEIMPULS
<b>Adscripció dins l'organigrama</b>	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
<b>Equip responsable</b>	Gloria Aixelà i Sala – Cap de centre gaixela@grameimpuls.cat
<b>Adreça</b>	Avinguda Primavera s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet
<b>Com arribar-hi</b>	
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	De dilluns a divendres de 9.30 a 14.00 h
<b>Telèfon / fax</b>	933 929 105
<b>Web / adreça electrònica</b>	www.restauraciosantacoloma.cat hosteleria@grameimpuls.cat

## 2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats de la nostra clientela, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització que són la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip, l'orientació a la clientela i els resultats.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Cursos de Formació Ocupacional (Certificats de professionalitat ) i cursos per a joves

Formació gratuïta.

Pràctiques professionals no laborals en empreses a la finalització del curs.

Formació de qualitat per facilitar la inserció en el mercat laboral.

Aules homologades per impartir els Certificats de professionalitat.

Docents amb una llarga experiència professional per a la impartició del curs i per a l'acompanyament a les pràctiques en empreses.

#### Cursos de Nivell 1

- Operacions bàsiques de restaurant i bar
- Operacions bàsiques de cuina

#### Cursos de Nivell 2

- Cuina

#### Cursos de Nivell 3

- Sommelieria

Destinatari/àries      Persones treballadores majors de 16 anys en situació de desocupació i joves entre 16 i 25 anys (o menors de 30 anys amb un 33% de discapacitat), sense l'ESO preferentment, i/o sense o amb escassa experiència laboral.

Com sol·licitar el servei      A les oficines centrals de Grameimpuls, SA  
Carrer de Rafael Casanova, 40  
08921 Santa Coloma de Gramenet  
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8.30 a 14.00 i de 15.00 a 17.00;  
divendres de 9.00 a 14.00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)  
Tel. 934 661 565  
www.grameimpuls.cat  
informacio@grameimpuls.cat

### 3.2 Cursos per a persones aficionades a la cuina dins l'espai " Passió per la cuina "

Sessions monogràfiques sobre tècniques i receptes de cuina.

Destinatari/àries      Totes les persones que desitgin millorar les seves competències culinàries.

Com sol·licitar el servei A les oficines centrals de Grameimpuls, SA  
Carrer de Rafael Casanova, 40  
08921 Santa Coloma de Gramenet  
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8.30-14.00 i de 15.00 a 17.00;  
divendres de 9.00 a 14.00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)  
Tel. 934 661 565  
www.grameimpuls.cat  
informacio@grameimpuls.cat

### 3.3 Formació contínua per a professionals de la restauració

Oferim recursos als restauradors de la ciutat per millorar la gestió i renovar l'oferta gastronòmica.

Destinatari/s/àries Professionals de la restauració

Com sol·licitar el servei A les oficines centrals de Grameimpuls, SA  
Carrer de Rafael Casanova, 40  
08921 Santa Coloma de Gramenet  
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8.30 a 14.00 i de 15.00 a 17.00;  
divendres de 9.00 a 14.00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)  
Tel. 934 661 565  
www.grameimpuls.cat  
informacio@grameimpuls.cat

### 4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per a mesurar els compromisos	Objectiu anual
Garantir la qualitat dels cursos de formació ocupacional (FOAP) per facilitar la inserció en el mercat laboral.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.
Oferir cursos de formació contínua adreçats a professionals de la restauració per tal de millorar la gestió i la renovació de l'oferta gastronòmica.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.
Adaptar els cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina" a les necessitats dels usuaris/àries.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal i a [www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat) a final d'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, el cap o la cap del Servei assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

L'Escola de Restauració dona a conèixer la Carta de Serveis a través de la publicació a la pàgina web de l'Escola ([www.restauraciosantacoloma.cat](http://www.restauraciosantacoloma.cat)) i de Grameimpuls ([www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)), i l'exposa a la recepció del Centre. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggestiments adreçats a l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web:  
[www.restauraciosantacoloma.cat/suggestiments/](http://www.restauraciosantacoloma.cat/suggestiments/)
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: [hosteleria@grameimpuls.cat](mailto:hosteleria@grameimpuls.cat)
- Escrits a les xarxes socials de Grameimpuls, SA:  
<https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat), i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu la resposta corresponent en un termini màxim de 20 dies.

## 8. Normativa específica del servei

La normativa que condiona tots els serveis està publicada a l'apartat anomenat normativa de la pàgina web del SOC.

## 9. Drets i deures de les persones usuàries en relació amb els serveis rebuts

### 9.1 Drets

- Rebre informació del contingut del programa, de les entitats que el subvencionen, de la convocatòria a la qual pertany el programa, del calendari del curs, de l'adreça i els horaris.
- Inscriure's a les convocatòries que ofereix Grameimpuls.
- Ser convocat a les proves de selecció i rebre els resultats de les proves.
- Presentar suggeriments i queixes.
- Protegir les dades d'usuaris/àries d'acord amb la LOPD.

### 9.2 Deures

- Presentar tota la documentació que es requereixi tant per a les proves de selecció com per a la realització del curs.
- Acatar la normativa del centre i de l'entitat que subvenciona.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Glòria Aixelà Sala, la cap del Centre.



## CARTA DEL SERVEI DE FOMENT EMPRESARIAL

El Servei de Foment Empresarial és un servei públic de l'empresa municipal GRAMEIMPULS, SA que presta serveis d'informació, orientació, assessorament, formació i consultoria per a persones emprenedores i empreses de Santa Coloma de Gramenet. Tenim com a objectiu estratègic el foment de l'esperit emprenedor així com l'impuls per a la generació i consolidació d'un empresariat competitiu al territori.

### 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Servei de Foment Empresarial - GRAMEIMPULS
<b>Adscripció dins l'organigrama</b>	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
<b>Equip responsable</b>	Susana Chamorro Prieto – Cap de servei schamorro@grameimpuls.cat
<b>Adreça</b>	Av. Generalitat, 99 -101 08923 Santa Coloma de Gramenet
<b>Com arribar-hi</b>	
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	De 9 a 14 i de 16 a 20.30 hores dies feiners de dilluns a divendres (jornada intensiva a l'agost)
<b>Telèfon / fax</b>	934 665 224 / 934 662 034
<b>Web / adreça electrònica</b>	www.grameimpuls.cat sfe@grameimpuls.cat



## 2.Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats de la clientela, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització que són la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip, l'orientació a la clientela i els resultats.

## 3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

- Difusió i sensibilització de la cultura emprenedora.
- Orientació per valorar el vostre projecte empresarial a través de la realització d'un pla d'empresa. Informació per a la creació i consolidació de la vostra idea de negoci: informació sobre tràmits, formes jurídiques, ajuts, subvencions i recerca de finançament, entre d'altres.
- Assessorament per analitzar la viabilitat de la vostra iniciativa empresarial.
- Formació per liderar la vostra empresa: seminaris, tallers i jornades per millorar les vostres competències emprenedores.
- Suport per consolidar i fer créixer la vostra empresa.
- Divulgació d'informació empresarial d'interès per a emprenedors/es i empreses.
- Acompanyament en la realització dels tràmits de constitució de la vostra empresa, tant en el procés de capitalització de la prestació per desocupació com en la legalització de l'empresa mitjançant el nostre Punt d'Atenció a l'Emprenedor/a (PAE).

Destinatari/àries                      Emprenedors/es

Com sol·licitar el servei            **En el CENTRE D'EMPRESES CAN PEIXEUET**  
Av. Generalitat, 99 -101  
08923 Santa Coloma de Gramenet  
Tel. 934 665 224 Fax 934 662 034  
www.grameimpuls.cat  
sfe@grameimpuls.cat

#### 4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
<b>Informació i orientació empresarial</b> Atendre-us amb una visita personalitzada d'informació i orientació empresarial	Grau de satisfacció de les persones de la primera visita d'atenció	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.
Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, correu electrònic, pàgina web)	Nombre de dies de resposta	$\leq 5$ dies de les consultes generals $\geq 20$ dies en les consultes de recerca més especialitzada
<b>Assessorament empresarial</b> Lliurar-vos un certificat de viabilitat i/o el pla de negoci definitiu des de la finalització del vostre pla d'empresa.	Termini de lliurament	$\leq 15$ dies
Elaborar els plans d'empresa.	Grau de satisfacció de les persones amb el procés d'elaboració de pla d'empresa	Mitjana de satisfacció $\geq 8$ sobre 10.
<b>Consolidació</b> Atendre les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació.	% de sol·licituds ateses sobre el total de sol·licituds d'assessorament	100%
<b>Difusió</b> Publicar notícies de temàtica empresarial als mitjans de comunicació corporatius.	Nombre de publicacions	$\geq 40$
<b>Tramitació</b> Atendre les sol·licituds de capitalització i de legalització mitjançant el punt PAE.	% de sol·licituds ateses sobre el total rebudes	100%

L'avaluació dels compromisos dels serveis oferts es podrà consultar mitjançant la web [www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)

#### 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, el cap o la cap del Servei assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, si és possible.

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



## 6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

En el Servei de Foment Empresarial donem a conèixer la Carta de Serveis a través de la publicació a la pàgina web de Grameimpuls ([www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)) i l'exposem a la recepció del Centre. Així mateix, posem a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggestiments adreçats al Servei de Foment Empresarial mitjançant la bústia de suggeriments de la pàgina web: [www.grameimpuls.cat/suggestiments/](http://www.grameimpuls.cat/suggestiments/)
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: [sfe@grameimpuls.cat](mailto:sfe@grameimpuls.cat)
- Mitjançant les xarxes socials de Grameimpuls, SA:
- <https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat), i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu la resposta corresponent en un termini màxim de 20 dies.

## 8. Normativa específica del servei

- La normativa que condiona tots els serveis està publicada a l'apartat denominat normativa de la pàgina web del SOC.
- Protocol general del Pla Xarxa de Governos Locals 2016-2019 de la Diputació de Barcelona i les disposicions que el desenvolupen. Catàleg de Serveis de l'any corresponent.

## 9. Drets i deures de les persones usuàries en relació amb els serveis rebuts

### 9.1 Drets

- Atenció respectuosa i considerada.
- Rebre informació de tots els procediments que els/les afectin.
- Ser atès/a de manera directa i personalitzada.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord amb la LOPD.



- Obtenir el servei de manera eficient i ràpidament, seguint els terminis establerts a la Carta de Serveis.
- Accedir als serveis oferts sempre que es compleixin els requisits de participació.
- Formular queixes i suggeriments d'acord amb el que està fixat en aquesta Carta de Serveis.

## 9.2 Deures

- Presentar-se a les visites d'informació, assessorament i consolidació així com a les accions formatives.
- Participar de manera proactiva en les visites esmentades, aportant la documentació necessària i realitzant les recollides de dades comercials, tècniques o financeres.
- Tractar al tècnic/a amb respecte i consideració, així com a les instal·lacions del Servei.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Susana Chamorro Prieto, la cap de Servei.

## CARTA DEL SERVEI CENTRE FORMACIÓ I TREBALL

En el Centre de Formació i Treball formem a totes aquelles persones que volen aprendre un ofici alternant la part teòrica i pràctica, o reciclar-se professionalment.

Oferim cursos que us ajudaran a adquirir uns coneixements teòrics i pràctics, i les tècniques necessàries per desenvolupar el vostre ofici, dins de programes que garanteixen l'adquisició d'hàbits laborals i d'experiència professional per tal de facilitar la vostra integració i inserció en el mercat de treball actual.

### 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Formació i Treball - GRAMEIMPULS
<b>Adscripció dins l'organigrama</b>	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
<b>Equip responsable</b>	Amelia Fabregà Llenín – Cap de centre afabrega@grameimpuls.cat
<b>Adreça</b>	Av. Primavera s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet
<b>Com arribar-hi</b>	
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	De dilluns a divendres de 8 a 15 h
<b>Telèfon / fax</b>	934 680 317
<b>Web / adreça electrònica</b>	www.grameimpuls.cat formaciotreball@grameimpuls.cat



## 2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats de la nostra clientela, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització que són la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip, l'orientació a la clientela i els resultats.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Formació Ocupacional

- **CASA D'OFICIS.** Programa mixt de formació i treball que té com a finalitat la realització d'obres o serveis públics que aportin un benefici social a la ciutat.
- **Cursos de formació ocupacional (FOAP)** per a persones prioritàriament desocupades, en especialitats ajustades a les necessitats del mercat laboral.
- **Acompanyament a la inserció**

### 3.2 Plans d'Ocupació

Gestió de contractacions subvencionades pel SOC i l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Àmbits d'actuació:

- Medi ambient, energies i sostenibilitat.
- Manteniment i reparació d'habitatge.
- Ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).
- Serveis de proximitat i atenció a les persones.

Destinatari/s/àries      Persones en situació de desocupació i joves de 16 a 24 anys en situació de desocupació

Com sol·licitar el servei      A les oficines centrals de Grameimpuls, SA  
Carrer de Rafael Casanova, 40  
08921 Santa Coloma de Gramenet  
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8.30 a 14.00 i de 15.00 a 17.00;  
divendres de 9.00 a 14.00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)  
Tel. 934 661 565  
www.grameimpuls.cat  
formaciotreball@grameimpuls.cat

## Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Oferir una formació de qualitat, impartida per un equip humà amb una llarga experiència professional.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana $\geq 7,5$ sobre 10.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any. [www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)

### 4. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, el cap o la cap del Servei assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, si és possible.

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

### 5. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

En el Centre de Formació i Treball donem a conèixer la Carta de Serveis a través de la publicació a la pàgina web de Grameimpuls ([www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)) i l'exposem a la recepció del Centre. Així mateix, posem a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggeriments adreçats a l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: [www.grameimpuls.cat/suggeriments/](http://www.grameimpuls.cat/suggeriments/)
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, a la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: [formaciotreball@grameimpuls.cat](mailto:formaciotreball@grameimpuls.cat)
- Mitjançant les xarxes socials de Grameimpuls, SA:  
<https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

### 6. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat), i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu la resposta corresponent en un termini màxim de 20 dies.





## 7. Normativa específica del servei

Les normes reguladores dels serveis que ofereix el Centre de Formació i Treball estan publicades en el **Servei d'Ocupació de Catalunya** ([www.oficinadetreball.cat](http://www.oficinadetreball.cat)) en l'apartat de la **Normativa específica** de l'any en què s'executaran aquests serveis.

## 8. Drets i deures de les persones usuàries en relació amb els serveis rebuts

### 9.1 Drets

- Inscriure's a la convocatòria complint els requisits de participació.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades.
- Ser atès/a amb eficàcia, eficiència i claredat.
- Rebre informació del contingut dels programes: tipus d'accions formatives o especialitats, calendari, horaris i lloc de realització.
- Rebre informació sobre els resultats de la selecció i dret a demanar una revisió.
- Dret a comunicar qualsevol incidència o suggeriment sobre el funcionament de la selecció.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord amb la LOPD.

### 9.2 Deures

- Respectar tot el procediment de la selecció .
- Informar si no es pot presentar a la citació establerta.
- Complir amb l'assistència el dia i hora de les citacions.
- Presentar tota la documentació requerida.
- Complir amb la normativa interna vigent.

## 10 Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Amelia Fabregà Llenín, la cap del Centre.

## CARTA DEL SERVEI DE GABINET D'ALCALDIA

EL Gabinet d'Alcaldia és el departament que dona suport a totes les necessitats de l'activitat pròpia de l'alcaldesa.

També s'encarrega de gestionar l'agenda delegada per part de l'alcaldesa a la resta de regidors i regidores del Grup Municipal Socialista de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Relacionat amb l'activitat de l'alcaldia i de les diferents regidories, el Gabinet també ofereix el servei de Protocol que dona assistència, tant interna com externa, en les diverses activitats que requereixen d'organització cerimonial a tota la institució.

El Gabinet presta assistència directa a l'alcaldesa i als regidors i regidores de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, tot facilitant la coordinació de la gestió amb les diferents àrees, serveis i promovent la relació amb les entitats, institucions, organismes i ciutadania.

### 1. Identificació

Nom del servei	Gabinet d'Alcaldia
Adscripció dins l'organigrama	Direcció de Serveis d'Alcaldia
Equip responsable	Goyi Salgado Hernández, coordinadora del Gabinet d'Alcaldia salgadohg@gramenet.cat  Carles Mestres March, director de Serveis d'Alcaldia mestresmc@gramenet.cat
Horari (presencial / virtual)	L'horari d'atenció al públic del Gabinet d'Alcaldia és el següent: Dilluns, dimarts i dijous: de 9 a 14 i de 16.30 a 19 hores Dimecres i divendres: de 9 a 14 hores. La Coordinadora del Gabinet té una presència permanent per si es produeix una urgència o necessitats fora d'aquest d'horari.
Telèfon	934 624 003 i 934 624 056
Web / adreça electrònica	www.gramenet.cat/alcaldia alcaldia@gramenet.cat bodes@gramenet.cat (exclusiu per a informació de casaments)



## 2.Missió i valors

La missió del Gabinet d'Alcaldia és la gestió de l'oficina de l'alcaldeessa, així com establir els criteris d'ús i aplicació dels símbols institucionals, les normes de protocol, premis i distincions en els actes oficials i a les festivitats i esdeveniments de notorietat per a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet. A més d'organitzar l'agenda de l'alcaldeessa, es coordinen les agendes d'actes institucionals de la resta d'àrees que precisen o de la presència de l'alcaldeessa o d'un servei de protocol institucional.

Els valors són el servei públic, la proximitat, l'efectivitat i altres principis de bon govern com la transparència i la coordinació.

## 3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Gestió de l'agenda i de la correspondència de l'alcaldeessa

Comprovar diàriament l'estat i disponibilitat de l'agenda, així com la gestió corresponent de les reunions i actes als quals hagi d'assistir. Control de l'entrada de la correspondència dirigida a l'alcaldeessa i redistribució a les regidories o serveis.  
Actualització diària de l'agenda web de l'alcaldeessa.

### 3.2 Sol·licituds de reunions

Atendre la ciutadania, les entitats, els organismes, les institucions i les empreses que sol·liciten una reunió amb l'alcaldeessa o formulen una sol·licitud, petició o consulta, mitjançant tots els canals disponibles: presencial, telefònic, correu electrònic, correu postal, whatsapp, twitter o facebook.

Gestionar l'agenda i temes d'especial transcendència amb la Direcció de Serveis de l'Alcaldia.

Destinatari/s	Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.
Com sol·licitar el servei	Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet De dilluns a dijous de 9 a 14 hores i de 16.30 a 19 hores i Divendres de 9 a 14 hores Telèfon 934 624 003 (Ana Ruiz) alcaldia@gramenet.cat

### 3.3 Actes institucionals

Preparar, organitzar i desenvolupar els actes institucionals organitzats directament per l'Ajuntament (Diada Nacional de Catalunya, Premis Ciutat de Santa Coloma, Pregó i Recepció d'Entitats a la Festa Major d'Estiu, Inauguració d'equipaments i Jornades Ciutadanes, Casaments civils i Celebració de les Noces d'Or).



Donar suport protocol·lari als actes, esdeveniments i festivitats que tenen lloc al municipi o a aquells que requereixen de la presència de representants de la corporació.

Destinatari/àries	Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals
Com sol·licitar el servei	Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet De dilluns a dijous de 9 a 14 hores i de 16.30 a 19 hores i divendres de 9 a 14 hores Telèfon 934 624 003 alcaldia@gramenet.cat

### 3.4 Casaments Civils

El Gabinet d'Alcaldia s'encarrega de gestionar, programar i organitzar els casaments oficials per l'alcaldia o regidories delegades. Així mateix, fa la preparació de la cerimònia, així com també facilita tota la informació necessària a les parelles que ho sol·liciten. A més, prepara l'expedient administratiu i el desenvolupament de l'acte. El procediment és el següent:

1. Les parelles han d'adreçar-se al Registre Civil i sol·licitar un expedient de matrimoni que requerirà de la presentació de la documentació necessària i la corresponent tramitació del Registre Civil ubicat als Jutjats de Santa Coloma de Gramenet (Passeig de la Salzedra, 15). Sobre aquest tràmit s'informa a les parelles des del Gabinet d'Alcaldia complementant la informació del Registre Civil.
2. Les parelles que desitgin contreure matrimoni, poden trucar per telèfon al Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament i reservar, en funció de la disponibilitat, la data i l'hora per a la celebració del casament, després d'anar al Registre Civil.
3. Per últim, la parella haurà de trucar prèviament per concretar la cita prèvia per lliurar l'expedient emès pel Registre Civil al Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, així com les fotocòpies dels DNI, NIE o Passaport dels cònjuges i dels testimonis.

Destinatari/àries	Qualsevol persona major d'edat. Els menors de 18 anys han d'obtenir, prèviament, el permís del Registre Civil.
Com sol·licitar el servei	Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet En horari presencial: dilluns, dimarts i dijous de 9 a 14 i de 16.30 a 19 hores i dimecres i divendres de 9 a 14 hores. Telèfon 934 624 056 (José Ruiz)



bodes@gramenet.cat

Documentació necessària:

- Expedient de matrimoni acreditatiu de la possibilitat de contreure matrimoni civil, que emet el Registre Civil ubicat als Jutjats de Santa Coloma de Gramenet (Passeig de la Salzereda, 15).
- Fotocòpia dels DNI, NIE o Passaport de la parella.
- Fotocòpia dels DNI, NIE o Passaport dels testimonis (han de ser, com a mínim, dues persones majors de 18 anys).

### **3.5 Gestionar els símbols i distincions municipals, el material protocol·lari, els obsequis institucionals i el Llibre d'Honor de l'Ajuntament**

-Coordinar el bon funcionament del sistema de banderes de l'edifici consistorial en situacions excepcionals (dol oficial, commemoracions de dies internacionals i altres).

-Gestió dels expedients de distincions oficials municipals.

-Gestió de la disponibilitat del material protocol·lari destinat a qualsevol visitant il·lustre, ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, així com entitats ciutadanes guardonades o rebudes oficialment a l'Alcaldia.

-Gestió i custòdia del Llibre d'Honor de l'Ajuntament.

### **3.6 Preguntes i Precs dels Grups Municipals al Ple Municipal**

Gestió, tramitació i control de les preguntes i precs que realitzen els membres dels diferents Grups Municipals al Ple Municipal sobre la gestió de l'acció de govern.

Destinatari/s/àries	Membres dels diferents Grups municipals
Com sol·licitar el servei	Comunicació interna a la Secretaria General

#### 4 Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcaldeia, així com la bona gestió posterior de les reunions i actes als quals hagi d'assistir.	Nombre d'incidències atribuïbles al Gabinet de l'Alcaldeia	≤ 12
Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcaldeia al web municipal.	Nombre d'incidències atribuïbles al Gabinet de l'Alcaldeia	≤ 12
Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldeia de forma presencial, virtual o via telefònica amb un tracte amable i cordial.	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes	≥ 95 %
Donar resposta a les peticions rebudes al Gabinet de l'Alcaldeia.	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes.	≥ 85 %
Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals	Nombre de queixes rebudes dels participants o requeriments de la direcció.	≤ 12
Donar resposta a la petició de dates de casament.	% de respostes favorables a la demanda de data concreta. % de respostes amb data alternativa favorable.	≥ 75 % ≥ 90 %
Respondre a les preguntes i precis realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal.	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes.	≥ 80 %

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent :

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

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

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic [aquí](#).
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

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

## 8. Normativa específica del servei

- Reglament Orgànic Municipal
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, del 2 d'abril de 2015

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets de la ciutadania

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

### 9.2 Deures de la ciutadania

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Goyi Salgado Hernández, coordinadora del Gabinet d'Alcaldia.



## CARTA DEL SERVEI DEL GABINET DE PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ

Gabinet encarregat de donar suport a l'equip directiu i oferir serveis de consultoria interna als diferents Serveis de l'Ajuntament, en relació amb els següents àmbits d'actuació: 1. Innovació. Implantació de projectes relacionats amb la innovació i la modernització dels sistemes de treball de l'Ajuntament, en col·laboració amb altres serveis municipals. 2. Transversalitat. Promoció de trobades directives i tècniques per fomentar la transmissió del coneixement intern i la coordinació d'equips. 3. Comunicació interna. Administració de la Intranet, principal mitjà de comunicació interna de l'Ajuntament.

### 1. Identificació

Nom del servei	Gabinet de Planificació i Organització
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, RH, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat
Equip responsable	Tècnic analista: Carme Moraira morairarc@gramenet.cat  Ana Muñoz. Directora de l'Àrea de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, RH, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat muñozma@gramenet.cat
Adreça	Avinguda Francesc Macià, 41
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14 h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre)
Telèfon	Tel. 934 624 000 (extensió 3667)
Adreça electrònica	morairarc@gramenet.cat
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/inici/?no_cache=1">http://www.gramenet.cat/inici/?no_cache=1</a>

## 2. Missió i valors

La missió és contribuir al bon funcionament intern de l'Ajuntament i donar suport a la direcció tècnica i als Serveis municipals, en relació amb la planificació de projectes transversals i el disseny organitzatiu. El nostre àmbit d'incidència es concreta bàsicament en la innovació, la transversalitat i la comunicació interna.

Els valors que inspiren el Gabinet i que es volen fomentar a l'Ajuntament són els següents:

- La innovació i la modernització, com a millor manera de garantir una resposta de qualitat a les necessitats de la ciutadania.
- La transversalitat i la cooperació entre equips, com a mecanisme indispensable per a l'assoliment dels resultats desitjats.
- La cohesió i el reconeixement de l'equip humà, com a peça fonamental de l'organització i del nostre futur.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Dinamització de la Comissió Tècnica Directiva

La Comissió Tècnica Directiva és una comissió de treball transversal formada pel cos directiu de l'Ajuntament (Directors/es, Caps de Servei i tècnics/es especialistes). El Gabinet és el responsable de convocar i dinamitzar la Comissió. En concret, proposa els temes a tractar, organitza les sessions, elabora els materials de suport i fa el seguiment dels acords presos.

### 3.2 Seguiment del Pla d'Innovació 2015-2017

La Comissió d'Administració Electrònica està formada per diferents tècnics/es representants de les àrees executives i té com a objectiu impulsar el Pla d'Innovació 2015-17. Aquest Pla inclou un conjunt d'accions que l'Ajuntament ha decidit desenvolupar, relacionades amb: 1) l'Administració electrònica. 2) Les ciutats intel·ligents (Smart Cities, en anglès). 3) el Govern Obert, i 4) Altres activitats de suport.

Les accions es porten a terme des dels diferents Serveis municipals i el Gabinet realitza tasques de coordinació i suport.

### 3.3 Seguiment de la implantació de la Llei 39 de Procediment Administratiu i suport al Grup de Treball G39

Aquest Grup de Treball està format per diferents tècnics/es i membres de les direccions de les àrees executives i té com a objectiu impulsar el compliment d'aquesta Llei, especialment en allò que fa referència a la implantació de l'administració electrònica i a la racionalització dels processos administratius.

### 3.4 Suport al Pla de Formació d'Administració Electrònica

Aquest Pla ofereix diverses accions formatives relacionades amb les eines de l'administració electrònica, dirigides a tots els/les treballadors/es de l'Ajuntament. L'objectiu és afavorir l'adaptació de la plantilla als nous mètodes de treball informatitzats i minimitzar possibles dificultats i resistències. Es realitza en col·laboració amb el Departament de Formació i el Servei de Sistemes d'Informació.

### 3.5 Suport a l'elaboració del Pla d'Acció Municipal (PAM) de l'Àrea de Suport Intern

Tasques de suport i coordinació entre diferents responsables de l'elaboració del Pla d'Acció Municipal (PAM) de l'Àrea de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, RH, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat.

### 3.6 Suport a l'elaboració i publicació d'indicadors de Transparència de l'Àrea de Suport Intern

Tasques de suport, publicació i coordinació dels diferents responsables d'elaborar els indicadors de Transparència de l'Àrea de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, RH, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat.

### 3.7 Administració de la Intranet

La Intranet és un portal de serveis Internet d'ús exclusiu dels/les empleats/es municipals. Ofereix informació, prestacions i serveis útils per al compliment dels seus drets i obligacions laborals. Al mateix temps constitueix un mitjà de comunicació intern que afavoreix la interrelació personal entre els/les treballadors/es. El Gabinet és el responsable d'administrar els seus continguts i actualment col·labora amb el Servei de Sistemes d'Informació en el desenvolupament d'un nou disseny.

Destinatari/àries  
dels serveis del Gabinet

Bàsicament els/les empleats/des de l'Ajuntament, tot i que atenem qualsevol requeriment demanat per la ciutadania

Com sol·licitar el servei

Els/les interessats/ades poden utilitzar els diferents canals de contacte especificats en aquesta Carta.

#### 4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Col·laborar i donar suport a tots els projectes de caràcter innovador per encàrrec de l'equip directiu.	Grau de compliment dels encàrrecs rebuts per col·laborar en projectes de caràcter transversal i innovadors.	100%
Convocar i organitzar les sessions de treball dels grups transversals on participa, tot facilitant la documentació de suport necessària i el seguiment dels acords presos.	Nombre de sessions de treballs de grups transversals que convoca i organitza.	≥6
Contribuir al compliment de directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM – Àrea interna.	Grau de compliment	100%
Donar suport a l'elaboració i publicació dels indicadors de Transparència de l'Àrea interna.	Percentatge d'indicadors avaluats positivament per auditories externes.	95%
Introduir amb regularitat nous continguts a la Intranet i mantenir actualitzats els existents.	Mitja setmanal de nous continguts i/o actualització dels existents a la Intranet municipal	15

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>
- Tant la ciutadania com la plantilla de l'Ajuntament poden utilitzar els mecanismes habituals de contacte amb el Gabinet: correus, telèfons, entrevistes, reunions, etc.

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir al Gabinet presencialment, trucar per telèfon i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic. D'altra banda, cal tenir en compte que la Intranet disposa d'un apartat específic per a la recollida de queixes i suggeriments dels/les usuaris/àries.

## 8. Normativa específica del servei

En matèria d'administració electrònica i procediments administratius:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, del 1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic
- Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.

## 9. Drets i deures de la ciutadania i de la plantilla municipal

### Drets:

- Rebre un tracte de respecte i consideració per part del personal del Gabinet.
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Rebre informació i assistència sobre l'exercici de les competències i obligacions del Gabinet.
- Dret al caràcter reservat de les dades en els termes legalment previstos.
- Dret a que les actuacions del Gabinet es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa i més eficient.

### Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal del Gabinet.
- Donar compliment als requisits establerts per accedir als serveis del Gabinet.
- Participar a les reunions dels grups de treball de caràcter transversal amb regularitat i dedicació.
- Lliurament de la documentació i informació necessària en relació amb el Pla d'Acció Municipal (PAM) i els indicadors de transparència de l'Àrea de Suport Intern.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Ana Muñoz, directora de l'Àrea de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, RH, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat.

## CARTA DEL SERVEI DE GESTIÓ PATRIMONIAL

La gestió del Patrimoni és una de les seccions en què es divideix el Servei de Compres i Gestió Patrimonial, on es desenvolupa la gestió dels béns i drets de la corporació, especialment els habitatges i locals municipals, el tràfic jurídic dels béns, així com l'inventari, registre i defensa del patrimoni municipal.

### 1. Identificació

Nom del servei	Servei de Compres i Gestió Patrimonial
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat.
Equip responsable	Ana Moreno Barranco, cap del Servei de Compres i Gestió Patrimonial morenoba@gramenet.cat  Ana Muñoz Martínez, Directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat. munozma@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Com arribar-hi	<b>Amb transport privat</b> Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). <b>Amb transport públic</b> Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. La parada de metro més propera a l'Ajuntament és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h  Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre).
Telèfon	Ajuntament: 934 624 000 Extensió Patrimoni: 2228
Web / adreça electrònica	<a href="http://www.gramenet.cat/lajuntament/organitzacio/catalog-de-serveis/economia-hisenda-planificacio-i-serveis-">http://www.gramenet.cat/lajuntament/organitzacio/catalog-de-serveis/economia-hisenda-planificacio-i-serveis-</a>

interns/compres-i-gestio-patrimonial/

garciage@gramenet.cat  
martinezcv@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La nostra missió principal és el manteniment i actualització del Registre Municipal de propietats de l'Ajuntament (immobles i vehicles) i les qüestions derivades de la seva gestió (arrendaments, assegurances, entre d'altres).

Els valors que inspiren el nostre treball són la qualitat, la satisfacció dels usuaris/àries, el compromís del personal, la transparència, i el respecte al principi de bona administració i competència.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Gestió de l'inventari

El servei s'encarrega de la gestió, manteniment i control centralitzat de l'inventari de béns i drets de la corporació, i ofereix suport i supervisió de la gestió descentralitzada que desenvolupen les diverses àrees funcionals de la corporació, encarregades de la incorporació i actualització dels béns a través de l'aplicació informàtica GPA.

Destinataris/àries	Ciutadania Administracions Públiques Diferents serveis de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Usuaris/àries interns/es: Correu electrònic a la cap del Servei morenoba@gramenet.cat GPA (Gestió del patrimoni) Usuaris/àries externs/es: Instància genèrica presentada a l'OIAC www.gramenet.cat/ajuntament/info-economica/inventari/

### 3.2 Gestió d'habitatges i locals d'ús municipal

El servei tramita els contractes d'arrendament d'habitatges i locals d'ús municipal i gestiona el cobrament/pagament de les rendes de lloguer d'aquestes finques.

Destinataris/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	Instància genèrica presentada a l'OIAC Mitjançant cita amb el/ la treballador/a social de la zona.

### 3.3 Cessió de locals municipals a entitats ciutadanes o a entitats privades sense ànim de lucre



El servei de Patrimoni s'encarrega de la gestió per a l'atorgament de les llicències d'ocupació i llicències d'ús, en el seu cas, prèvia signatura dels diferents convenis a càrrec dels serveis corresponents.

Destinatari/àries	Entitats ciutadanes/particulars Entitats privades sense ànim de lucre Serveis interns de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Usuaris/àries externs/es: Instància genèrica presentada a l'OIAC Usuaris/àries interns/es: Correu electrònic a la Cap del Servei morenoba@gramenet.cat

### 3.4 Manteniment dels immobles

Es realitza la gestió amb les comunitats de propietaris, per a la contribució al sosteniment de les despeses derivades del manteniment dels edificis, on s'ubiquen els immobles i els locals d'ús municipal.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	Instància genèrica presentada a l'OIAC D'ofici pel servei de Patrimoni

### 3.5 Tràfic jurídic de béns

Des del servei de Gestió del Patrimoni es porta a terme l'adquisició de béns immobles (excepte les expropiacions) per a qualsevol títol: cessions, donacions, compravendes, permutes, mutacions, etc.

Així mateix, el Servei s'encarrega de l'alienació i cessió de béns patrimonials; l'agrupació i la segregació de finques, i l'alteració de la qualificació jurídica dels béns.

Igualment, es realitzen, si s'escau, tràmits davant les notaries, registres de la propietat, cadastre, agència tributària, i es tramiten els expedients de recuperació d'ofici, en els supòsits d'ocupacions il·legals.

Destinatari/àries	Ciutadania Ajuntament Altres Administracions Públiques
Com sol·licitar el servei	Instància genèrica presentada a l'OIAC D'ofici pel servei de Patrimoni Convenis i Acords entre Administracions



#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Atendre les consultes presencials de la ciutadania en un temps mig de 20 minuts.	Temps mig d'atenció de les consultes presencials dels ciutadans/anes	Temps mig $\leq$ a 20 minuts
Iniciar els tràmits per resoldre les incidències dels arrendataris relatives a reparacions, intervencions i desperfectes, en habitatges i locals municipals, en el termini màxim d'una setmana.	% d'incidències ateses en termini previst	100%
Resoldre les consultes d'altres departaments, que registren altes i modificacions de béns a l'aplicació informàtica de gestió Patrimonial, en un termini màxim de 72 hores.	% de consultes ateses en termini previst	100%
Oferir als usuaris/àries interns i externs un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	Puntuació global mitja obtinguda a l'enquesta de satisfacció	Puntuació global mitja $\geq$ 6 punts sobre 10

NOTA: Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció als usuaris/àries i a les seves demandes, queixes o necessitats, des del moment en què el Servei en té coneixement . El temps de resolució de les qüestions plantejades dependrà de cada cas en concret.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció d'expectatives que el Servei de Gestió de Patrimoni posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits al Servei [garciage@gramenet.cat](mailto:garciage@gramenet.cat)/[martinezcv@gramenet.cat](mailto:martinezcv@gramenet.cat)
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

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

## 8. Normativa específica del servei

Per tot allò que faci referència al procediment administratiu, al règim local, a la matèria urbanística, a l'accés per mitjans electrònics, a la protecció de dades i a la transparència, el Servei de Compres i Gestió Patrimonial aplicarà allò que estableixi la normativa genèrica de referència.

Pel que fa a la normativa específica del Servei de Patrimoni, trobem:

### Patrimoni municipal

- Reial decret 1373/2009, de 28 d'agost, pel qual s'aprova el reglament general de la Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques.
- Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques.
- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament del patrimoni dels ens locals.

### Gestió patrimonial

- Llei 5/2015, del 13 de maig, de modificació del llibre cinquè del Codi Civil de Catalunya, relatiu als drets reals.
- Llei 29/2002, de 30 de desembre, primera Llei del Codi Civil de Catalunya.
- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans.
- Llei 49/1960, de 21 de juliol, de propietat horitzontal.
- Reial decret de 24 de juliol de 1889, pel qual s'aprova el Codi Civil.

### Comptabilitat

- Bases d'execució del pressupost de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
- Ordre HAP/1781/2013, de 20 de setembre, que aprova la Instrucció del model normal de comptabilitat local.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Dret a rebre un tracte de respecte i consideració per part del personal del Servei.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a rebre informació i assistència sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Dret a la informació, a l'inici de les actuacions de comprovació i inspecció, sobre la naturalesa i l'abast, així com dels seus drets i obligacions en el curs de les actuacions, i que es desenvolupin en els terminis que preveu la Llei.
- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients, en les condicions que estableix la Llei.
- Dret a actuar mitjançant un/una representant amb els requisits establerts per la Llei.
- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades.



- Dret a formular al·legacions i a aportar documents.
- Dret a ser escoltat/ada en el tràmit d'audiència, en els termes que preveu la Llei.
- Dret al fet que les actuacions del Servei es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa i més eficient.
- Dret a obtenir còpia dels documents que integrin l'expedient administratiu, en els termes que preveu la Llei.
- Dret a no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració, d'acord amb el que preveu la Llei.
- Dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats, en les condicions que estableix la Llei
- Dret de les persones obligades a presentar davant el nostre Servei la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment que s'estigui desenvolupant.
- Dret a que l'Ajuntament respecti i compleixi les condicions estipulades en els contractes i convenis adoptats amb tercers.

## 9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta els serveis.
- Facilitar totes les dades necessàries per a la tramitació dels expedients, així com dels canvis que s'hi produeixin.
- Complir amb les obligacions contractuals i, en tot cas, satisfer les rendes de lloguer en els terminis establerts.
- Mantenir un bon ús dels béns cedits així com dels elements comuns dels edificis en els quals s'ubiquen.
- Tenir bones relacions de convivència amb el veïnat dels immobles i mantenir en tot moment un comportament cívic i de col·laboració amb tots els agents implicats.
- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

## 10.Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Ana Moreno Barranco, la cap de Servei.

## CARTA DEL SERVEI DE GRAMEIMPULS

Des de 1989, Grameimpuls com a empresa de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, ha estat al servei de la ciutadania per promocionar l'ocupació i l'activitat empresarial.

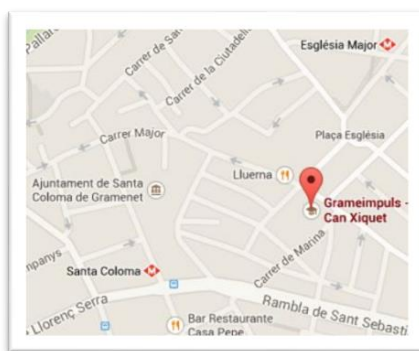
Grameimpuls ofereix serveis en les activitats d'orientació laboral, formació ocupacional, borsa de treball, assessorament per a l'autoocupació i vivers d'empreses.

Grameimpuls és un referent i un recurs per a joves, dones, persones aturades, treballadors i treballadores que volen millorar professionalment, persones estrangeres, persones discapacitades, emprenedors i emprenedores, empreses de nova creació i consolidades i, en definitiva, per a tota la població activa de la ciutat.

### 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Grameimpuls, S.A
<b>Adscripció dins l'organigrama</b>	Empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
<b>Equip responsable</b>	Ignasi Rovira – Gerent gerencia@grameimpuls.cat M <sup>a</sup> José Cutillas – Direcció de Qualitat qualitat@grameimpuls.cat
<b>Adreça</b>	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet

#### Com arribar-hi



<b>Horari (presencial / virtual)</b>	De dilluns a dijous de 8.30-14.00 i de 15.00 a 17.00; divendres i jornada intensiva (de juny a agost) de 9.00 a 14.00
<b>Telèfon / fax</b>	934 661 565 / 934 661 567
<b>Web / adreça electrònica</b>	www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

## 2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats de la clientela, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització que són la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip, l'orientació a la clientela i els resultats.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Serveis a les persones

- **Informació i orientació laboral per trobar feina i millorar professionalment**

Itineraris d'orientació laboral [\[+\]](#)

Espai de Recerca Activa (ERA) [\[+\]](#)

Borsa de treball [\[+\]](#)

Observatori del mercat de treball [\[+\]](#)

- **Formació professional ocupacional: una inversió de futur**

Cursos de formació ocupacional [\[+\]](#)

Escola de Restauració

Programa de simulació d'empreses: SEFED [\[+\]](#)

Programes de formació i treball: Casa d'oficis i Taller d'ocupació [\[+\]](#)

Programes de transició escola-treball [\[+\]](#)

- **Formació universitària**

Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED) [\[+\]](#)

Destinatari/s/àries Totes les persones que vulguin millorar el seu futur professional

Com sol·licitar el servei **A les oficines centrals de Grameimpuls, SA**

Carrer de Rafael Casanova, 40

08921 Santa Coloma de Gramenet

Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8.30 a 14.00 i de 15.00 a 17.00;

divendres de 9.00 a 14.00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)

Tel. 934 661 565

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

[informacio@grameimpuls.cat](mailto:informacio@grameimpuls.cat)

### 3.2. Serveis a persones emprenedores i a les empreses

- **Servei d'Intermediació laboral: la nostra experiència al servei de les empreses**

Gestió d'ofertes de treball [\[+\]](#)

Pràctiques en empreses [\[+\]](#)

Formació ocupacional a mida [\[+\]](#)

- **Servei de Foment Empresarial: tots els recursos per crear i fer viable les empreses**  
Informació i assessorament a empreses i persones emprenedores [\[+\]](#)  
Cursos, seminaris i jornades tècniques [\[+\]](#)
- **Centres d'Empreses Can Peixauet i Bosc Llarg: dos espais per ubicar les empreses de nova creació**  
Lloguer de tallers, oficines i domiciliacions [\[+\]](#)  
Serveis de gestió i administració d'empreses [\[+\]](#)  
Projectes de cooperació empresarial [\[+\]](#)

Destinatari/àries	Totes les persones emprenedores i empreses que vulguin impulsar el seu futur empresarial.
Com sol·licitar el servei	<b>A les oficines centrals de Grameimpuls, SA</b> Carrer de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8.30 a 14.00 i de 15.00 a 17.00; divendres de 9.00 a 14.00 (jornada intensiva mesos de juny a agost) Tel. 934 661 565 www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

### 3.3. Altres serveis

- Cursos de cuina per a persones aficionades a l'espai *Passió per la cuina* [\[+\]](#)
- Tallers i monogràfics de cuina per a professionals del sector [\[+\]](#)
- Espai d'iniciació informàtica

Destinatari/àries	La ciutadania
Com sol·licitar el servei	<b>A les oficines centrals de Grameimpuls, SA</b> Carrer de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8.30 a 14.00 i de 15.00 a 17.00; divendres de 9.00 a 14.00 (jornada intensiva mesos de juny a agost) Tel. 934 661 565 www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

## 4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat		Indicadors per mesurar els		Objectiu anual
-------------------------	--	----------------------------	--	----------------



	compromisos	
Oferir qualitat en tots els serveis.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.
Respondre les reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies.	Nombre de dies de resposta de les reclamacions i els suggeriments	$\leq 20$ dies
Mantenir informades les persones usuàries de les noves actuacions i serveis posats a l'abast	Nombre de notícies publicades a la web i a les xarxes socials	$\geq 40$ l'any
	Nombre de persones receptores dels butlletins informatius	$\geq 9000$ persones

L'avaluació dels compromisos dels serveis oferts es podrà consultar mitjançant la web [www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, la Direcció de Qualitat assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

Grameimpuls dona a conèixer les seves cartes de serveis a través de la publicació en la pàgina web ([www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)), i les exposa a les recepcions dels seus centres. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggeriments adreçats a la Direcció de Qualitat mitjançant la bústia de suggeriments de la pàgina web: [www.grameimpuls.cat/suggeriments/](http://www.grameimpuls.cat/suggeriments/)
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, a la recepció de les oficines centrals de Can Xiquet.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits a l'adreça: [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat)
- Mitjançant les xarxes socials de Grameimpuls, SA:  
<https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat), i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu la resposta corresponent en un termini màxim de 20 dies.

## 8. Normativa específica del servei

La normativa específica que condiona tots els serveis està publicada en les diferents cartes de serveis de Grameimpuls.

## 9. Drets i deures de les persones usuàries en relació amb els serveis rebuts

### 9.1 Drets

- Conèixer la política empresarial i els valors corporatius.
- Conèixer el codi ètic de l'organització.
- Rebre un bon servei, seguint els criteris de la qualitat total, i un tracte de respecte i honestat.
- Rebre informació sobre el continguts i els requisits per accedir als serveis.
- Disposar de la informació relativa a les actuacions de l'empresa mitjançant el portal de transparència.
- Inscriure's a les convocatòries que ofereix Grameimpuls.
- Presentar suggeriments i queixes.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord amb la LOPD.

### 9.2 Deures

- Presentar tota la documentació que es requereixi per a l'execució dels serveis i acords pactats.
- Acatar la normativa vigent relativa als programes i serveis sol·licitats.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és M<sup>a</sup> José Cutillas, la directora de Qualitat.

## CARTA DEL SERVEI D'INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

El Departament d'Informació digital, redacció i documentació és responsable de la gestió i manteniment dels continguts informatius del web municipal, de l'adequada publicació dels tràmits en línia i d'altres continguts administratius al web. A més, manté i gestiona la reputació digital i presència institucional a les xarxes socials. També, coordina i dona suport a la implantació de noves plataformes digitals.

### 1. Identificació

Nom del servei	Informació Digital, Redacció i Documentació
Adscripció dins l'organigrama	Direcció d'Alcaldia
Equip responsable	Carlos Rodríguez Pérez, cap de Departament d'Informació Digital rodriguezpc@gramenet.cat.  Carles Mestres March, director de Serveis d'Alcaldia mestremc@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial: De 9 a 14 h
Telèfon / fax	934 624 000 extensió 3008
Web / adreça electrònica	www.gramenet.cat suportweb@gramenet.cat

### 2. Missió i valors

Des del Departament es gestiona la web i xarxes socials per oferir canals d'informació i comunicació a la ciutadania colomenca.

Els valors propugnats són la qualitat de la informació local, la innovació tecnològica, la transparència, la participació i l'escolta activa.

### 3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

#### 3.1 Web municipal

La gestió de la informació i continguts del web municipal comporta les tasques següents:

- Gestió i disseny de les planes web, en coordinació amb el Departament de Sistemes.
- Suport i orientació als Serveis Municipals sobre els seus continguts al web.
- Formació sobre el gestor de continguts (CMS) Typo3 a demanda dels Serveis.
- Gestió i manteniment de l'eina d'anàlisi i estadística del web.

Destinatari/àries                      Ciutadania

Com sol·licitar el servei            A través dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta.

#### 3.2 Xarxes socials

El Departament és responsable de la gestió de les xarxes socials de caràcter institucional a través de les tasques següents:

- Gestió de la presència de l'Ajuntament a les xarxes socials.
- Cobertura en xarxes socials dels principals esdeveniments desenvolupats per l'Ajuntament, en coordinació amb el Servei de Premsa i Comunicació.
- Gestió de la reputació digital a les xarxes socials.
- Suport i orientació als Departaments municipals sobre la seva presència a les xarxes socials.
- Detecció i atenció de les demandes de la ciutadania a través de les xarxes socials, transmissió de les peticions als departaments corresponents i retorn de les respostes a les persones demandants.
- Llistat xarxes socials.

La presència de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i dels diferents departaments es concreta en:

#### Twitter

@scgramenet – Compte genèric de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

@grametur – Compte de Turisme.

@GRAMECOMERC – Compte del Departament de Comerç i Mercats destinat a la promoció i dinamització comercial.

@grameimpuls – Compte de l'empresa municipal Grameimpuls.

@XARXAVALORS\_SC – Compte de la Xarxa de Transmissió de Valors Positius per millorar la convivència.

@CIRDSC – Compte del Centre d'Informació i Recursos per a les Dones.

@ecometropoli – Compte del centre Ecometròpoli.

@bibsinguerlín – Compte de la Biblioteca de Singuerlín.

@bibstacoloma – Compte de les biblioteques de Santa Coloma.

@BibFondo – Compte de la Biblioteca del Fondo.  
@EBM\_LaCigonya – Compte de l'Escola bressol municipal.  
@EBM\_LaMaduixa – Compte de l'Escola bressol municipal.  
@rellotgexxi – Compte del Centre de recursos infantils i juvenils.  
@mas\_fonollar - Compte del Centre de recursos infantils i juvenils (Inoperatiu de de 2012).  
@VinyadenSabater - Compte de la Vinya.

## Facebook

<https://www.facebook.com/PasionPorSantako> - Pasión por Santako. Pàgina genèrica de promoció de l'activitat municipal.  
<https://www.facebook.com/SantaColomaAlCor> - Santa Coloma al Cor. Pàgina creada arran de la campanya Santa Coloma al Cor.  
<https://www.facebook.com/museu.torre.balldivina> - Pàgina del Museu Municipal Torre Balldovina.  
<https://www.facebook.com/auditori.can.roig.i.torres> - Pàgina de l'Auditori de Música Can Roig i Torres.  
<https://www.facebook.com/cooperacioAgoraJove> - Pàgina de l'Espai per la Pau i la Cooperació Àgora.  
<https://www.facebook.com/TeatreSagarraSC> - Pàgina del Teatre Sagarra.  
<https://www.facebook.com/xarxavalors.santacoloma> Pàgina del servei.  
<https://www.facebook.com/ecometropoli> - Pàgina del Centre de la Natura Ecomotròpoli.  
<https://www.facebook.com/GrameComerc> Pàgina del Departament de Comerç.  
<https://www.facebook.com/CanSistereSC> - Pàgina del Centre d'Art Contemporani Can Sisteré.  
<https://www.facebook.com/MasFonollar> - Pàgina del Centre de Recursos per a Joves Mas Fonollar.  
<https://www.facebook.com/pages/Rellotge-XXI/186641088033301> - Pàgina del Centre de Recursos Infantils i Juvenils Rellotge XXI.  
<https://www.facebook.com/bibliosinguerlin> - Pàgina de la Biblioteca Singuerlín-Salvador Cabré.  
<https://www.facebook.com/biblioteca.centrialsantacolomag> - Pàgina de la Biblioteca Central.  
<https://www.facebook.com/CanPeixauet> - Pàgina de la Biblioteca Can Peixauet.  
<https://www.facebook.com/cird.santacolomagramene> - Perfil del Centre d'Informació i Recursos per a Dones.  
<https://www.facebook.com/CanRoigiTorres/> Perfil de l'Escola Municipal de Música Can Roig i Torres.  
<https://www.facebook.com/gramenetturisme/> Perfil de Turisme.  
<https://www.facebook.com/grameimpuls.cat/> Perfil de l'empresa municipal Grameimpuls.  
<https://www.facebook.com/grameimpulsjove/> “ (Inoperatiu des de maig de 2015).  
<https://www.facebook.com/VinyadenSabater/> Perfil de la Vinya d'en Sabater.  
<https://www.facebook.com/espordesantacoloma/> Perfil del Servei Municipal d'Esports.  
<https://www.facebook.com/punt.delvoluntariat/> Perfil del Punt del Voluntariat.  
<https://www.facebook.com/centrescivicssantacoloma/> Perfil dels Centres Cívics.

## Altres

YouTube: <http://www.youtube.com/canalgramenet> Canal per a la publicació dels vídeos de l'Ajuntament.

Google+ : <https://plus.google.com/100526849832576140869/posts> pàgina de l'Ajuntament a Google+

Instagram: <http://instagram.com/santakoigers> Compte a la xarxa social de fotografia.

Slideshare: <http://www.slideshare.net/SCgramenet/> Xarxa social per a la compartició de presentacions (pdf, powerpoint...)

Issuu: <http://issuu.com/rodriguezpc> Plataforma social per a la conversió i publicació de catàlegs.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	A través dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta.

### 3.3 Innovació

Accions destinades a afavorir la introducció de nous mitjans de comunicació:

- Investigació i desenvolupament sobre noves plataformes digitals i eines de gestió del web i xarxes socials, apps, etc.
- Producció i edició en suports audiovisuals, i transmissions en *streaming* en coordinació amb el Servei de Premsa i Comunicació.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	A través dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta.

#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Millora de la navegació a dispositius mòbils, cercador i distribució de continguts, amb un nou disseny del web.	Posada en marxa del nou portal municipal	Posada en marxa al darrer trimestre 2017
Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter i Facebook).	% d'increment d'usuaris/àries	Entre un 5 i un 10%
Impulsar noves xarxes socials.	Compte Snapchat	Compte en funcionament
Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal.	Nombre de queixes relatives a informació no actualitzada	≤10

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei suportweb@gramenet.cat
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>, Twitter: @scgramenet i Facebook: [www.facebook.com/pasionporsantako](http://www.facebook.com/pasionporsantako)

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic [aquí](#).
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal:  
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

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



## 8. Normativa específica del servei

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, del 2 d'abril de 2015.
- Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal, de 15 de desembre de 1999.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a realitzar tràmits en línia..
- Dret a la llibertat d'expressió a les xarxes socials municipals.

### 9.2 Deures

- No emprar un llenguatge groller ni expressions que atemptin contra els drets bàsics de les persones a les comunicacions digitals amb el consistori.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana i govern obert.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:


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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Carles Rodríguez Pérez, el cap de Departament.

## CARTA DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ

El servei d'Informació i Orientació laboral dona atenció individualitzada a les persones demandants d'ocupació i les orienta sobre les tendències del mercat laboral, mitjançant l'Observatori del Mercat de Treball, i sobre les diferents opcions que tenen per iniciar el seu procés d'inserció.

### 1. Identificació

Nom del servei	Informació i Orientació - GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Equip responsable	Mercedes López de Coca – Cap de centre mlopez@grameimpuls.ca
Adreça	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
Com arribar-hi	
Horari (presencial / virtual)	De dilluns a dijous de 8:30 a 14:00 i de 15:00 a 17:00; Divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a setembre)
Telèfon / fax	934 681 565 / 934 661 597
Web / adreça electrònica	www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

## 2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats de la nostra clientela, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització que són la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip, l'orientació a la clientela i els resultats.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Informació i Orientació sobre els recursos i tendències del mercat de treball

- Informació actualitzada sobre el mercat de treball.
- Ajuda per definir el vostre projecte de recerca de feina.
- Assessorament sobre les ocupacions més adequades per a les vostres capacitats i expectatives.
- Informació dels recursos formatius més adequats.
- Eines i recursos que us facilitin la presa de decisions i l'execució del vostre projecte de recerca activa de feina.
- Inscripció a l'Agència de col·locació.

### 3.2 Entrevistes individuals i sessions de grup

- Orientació personalitzada per donar resposta a la vostra demanda.
- Acompanyament en el vostre itinerari d'inserció.

### 3.3 Espai de recerca activa

Posem a la vostra disposició tot un seguit de recursos per trobar feina:

- Ordinadors amb connexió a internet, wifi i impressora.
- Ofertes de feina de la nostra borsa de treball.
- Premsa especialitzada actualitzada diàriament.
- Guies i directoris d'empresa.
- Diferents models de currículums, cartes de presentació i canals de recerca feina.
- Recursos formatius de la comarca.

Destinatari/àries                      Persones en situació d'atur que cerquen feina i persones en actiu que volen millorar la seva situació professional inscrites al Servei d'Ocupació de Catalunya

Com sol·licitar el servei              Demanar cita prèvia en la recepció del Centre, per telèfon o correu electrònic

#### 4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia.	Temps de resposta (nombre de dies)	< 1 dia
Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini de deu dies laborals.	Nombre de dies des de la petició fins a l'inici	≤10 dies laborals.
Donar d'alta a l'Agència de col·locació a les persones que s'inscriuen a la nostra base de dades.	% de persones inscrites sobre el total de persones donades d'alta	100% persones
Dissenyar per a totes les persones usuàries un itinerari adaptat a les seves necessitats.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	≥ 7'5 sobre 10

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any. [www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)

#### 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, el cap o la cap del Servei assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, si és possible.

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

#### 6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

En el Servei d'Informació i Orientació donem a conèixer la Carta de Serveis a través de la publicació a la pàgina web de Grameimpuls ([www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)), i exposant-la a la recepció del Centre. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggestions adreçats a l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la pàgina web: [www.grameimpuls.cat/suggestions/](http://www.grameimpuls.cat/suggestions/)
- Aportacions, individuals i/o col·lectives a la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: [informacio@grameimpuls.cat](mailto:informacio@grameimpuls.cat)
- Mitjançant les xarxes socials de Grameimpuls, SA:  
<https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat), i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu la resposta corresponent en un termini màxim de 20 dies.

## 8. Normativa específica del servei

S'aplicarà la normativa vigent adient en funció dels diferents programes que es desenvolupen anualment.

## 9. Drets i deures de les persones usuàries en relació amb els serveis rebuts

### 9.1 Drets

- Rebre un tracte de respecte i correcció en tot moment.
- Rebre informació referent al programa on està participant de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
- Les queixes i suggeriments presentats per la via requerida han de ser estudiades i contestades pel personal corresponent.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord amb la LOPD.

### 9.2 Deures

- Portar la documentació requerida per participar als diferents processos i programes que es porten a terme.
- Assistència a les actuacions programades i pactades conjuntament, en funció dels compromisos adquirits.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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


La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Mercedes López Coca, la cap del Centre.

## CARTA DEL SERVEI D'INTERMEDIACIÓ LABORAL

La Secció d'Intermediació Laboral s'encarrega de detectar les necessitats formatives i laborals del teixit empresarial per millorar la seva productivitat i adequació dels recursos humans.

Des d'aquest servei es posa en contacte a les persones que busquen feina amb les empreses que necessiten cobrir llocs de treball.

### 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Intermediació laboral - GRAMEIMPULS
<b>Adscripció dins l'organigrama</b>	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
<b>Equip responsable</b>	Vicente Olivares Navarro – Cap de secció volivares@grameimpuls.cat
<b>Adreça</b>	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
<b>Com arribar-hi</b>	
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	De dilluns a dijous de 8.30 a 14.00 i de 15.00 a 17.00; Divendres de 9.00 a 14.00 (jornada intensiva mesos de juny a setembre)
<b>Telèfon / fax</b>	934 681 565 / 934 661 597
<b>Web / adreça electrònica</b>	www.grameimpuls.cat intermediacio@grameimpuls.cat

## 2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats de la clientela, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització que són la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip, l'orientació a la clientela i els resultats.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

- **Agència de Col·locació** amb número d'autorització 0900000089 concedit pel Servei d'Ocupació de Catalunya.
- **Gestió d'ofertes laborals:** preselecció de professionals per cobrir les vacants laborals demandades per les empreses.
- **Pràctiques en empreses:** Oferim la possibilitat d'acollir participants dels nostres programes en pràctiques, adaptant-nos a les necessitats de personal específiques de cada empresa.
- **Informació a les empreses** de programes que permeten impulsar la seva activitat econòmica
- **Informació i assessorament:** Realitzem activitats de consultoria i assessorament en recursos humans. Facilitem informació de temes laborals i assessorem dins l'àmbit de la responsabilitat social de les empreses.
- **Formació Contínua:** Oferim formació a mida per al personal treballador en funció de les necessitats concretes de cada empresa.
- **Cursos amb compromís de contractació:** Sol·licitem i gestionem cursos de formació ocupacional per cobrir les necessitats de les empreses quant a professionals qualificats.

Destinatari/àries                      Persones que busquen feina i empreses que busquen candidats per als seus llocs de treball.

Com sol·licitar el servei            **A les oficines centrals de Grameimpuls, SA**  
Carrer de Rafael Casanova, 40  
08921 Santa Coloma de Gramenet  
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8.30 a 14.00 i de 15.00 a 17.00;  
divendres de 9.00 a 14.00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)  
Tel. 934 661 565  
www.grameimpuls.cat  
intermediacio@grameimpuls.cat

#### 4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Oferir un servei de qualitat a empreses i persones usuàries.	Satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.
<b>Intermediació:</b> Satisfer les demandes de les empreses donant resposta a les seves necessitats.	Nombre d'hores de resposta	Termini $\leq 24$ hores
<b>Gestió d'ofertes mitjançant l'agència de col·locació:</b> Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa.	Nombre d'hores de resposta	$\leq 24$ hores des de la recepció de la demanda.
<b>Formació contínua:</b> Gestionar la formació dels treballadors/es de l'empresa mitjançant la Fundació Tripartida.	Nombre de dies de resposta	Termini $\leq 20$ dies.

L'avaluació dels compromisos dels serveis oferts es podrà consultar mitjançant la web [www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)

#### 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, el cap o la cap del Servei assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, en cas de ser possible.

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

#### 6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

En el Servei d'Intermediació Laboral donem a conèixer la Carta de Serveis a través de la publicació a la pàgina web de Grameimpuls ([www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)), i exposant-la a la recepció del Centre. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggeriments adreçats a l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la pàgina web: [www.grameimpuls.cat/suggeriments/](http://www.grameimpuls.cat/suggeriments/)
- Aportacions, individuals i/o col·lectives a la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: [intermediacio@grameimpuls.cat](mailto:intermediacio@grameimpuls.cat)
- Mitjançant les xarxes socials de Grameimpuls, SA:  
<https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>



## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat), i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu la resposta corresponent en un termini màxim de 20 dies.

## 8. Normativa específica del servei

### Agències de col·locació

Reial decret 1796/2010, de 30 de desembre, pel qual es regulen les agències de col·locació i que procedeix al desenvolupament reglamentari de la Llei 35/2010, de 17 de setembre, regulant el règim d'autorització i l'activitat de les agències de col·locació que realitzin activitats d'intermediació laboral.

### Formació contínua

L'ORDRE TAS/2307/2007, de 27 de juliol, que desenvolupa parcialment el Reial decret 395/2007, de 23 de març, pel qual es regula el subsistema de formació professional per a l'ocupació en matèria de formació de demanda i el seu finançament, i es crea el corresponent sistema telemàtic, així com els fitxers de dades personals de titularitat del Servei Públic d'Ocupació Estatal.

## 9. Drets i deures de les persones usuàries en relació amb els serveis rebuts

### 9.1 Drets

- A rebre un tracte de respecte i correcció en tot moment.
- Rebre informació referent al programa en què participa de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
- Dret a una resposta del Servei sobre les queixes i suggeriments presentats per la via requerida.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord amb la LOPD.

### 9.2 Deures

- Tractar el personal amb respecte i correcció.
- Acceptar les normes bàsiques del programa en el qual participa.

## 10.Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Vicente Olivares Navarro, el cap de Secció.

## CARTA DEL SERVEI DE MERCATS

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet gestiona el manteniment, la vigilància i la custòdia de tres mercats municipals: Segarra, Fondo i Singuerlín.

Els mercats municipals tenen com a objectiu la venda d'aliments frescos, congelats o precuinats i al detall mitjançant un total de 80 parades. Cada parada és una unitat de venda i està gestionada per un/a concessionari/ària responsable de la gestió del seu negoci particular. Qualsevol comerciant de la ciutat pot accedir a la gestió d'una parada de mercat seguint els procediments establerts.

### 1. Identificació

Nom del servei	Serveis Urbans : MERCATS
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient i Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública, civisme i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	José Enrique Torres, director de Mercats. torreshje@gramenet.cat  Rafael Vela Giménez, cap de Serveis Municipals velagr@gramenet.cat  Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme. muximz@gramenet.cat
Adreça	Plaça Olimpo s/n
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14 hores. Virtual: 24 hores.
Telèfon	934 624 000 extensió 3630



■ Mercat de Fondo  
Telèfon: 619 155 690

Horari:  
Dilluns: de 8 a 14 hores.  
Dimarts a dijous: de 8 a 14 i de 17 a 20 hores.  
Divendres: de 8 a 20 hores .  
Dissabte: 8 a 15 hores.

■ Mercat de Sagarra



Telèfon: 619 738 137

Horari:

Dilluns a dimecres: de 8 a 14 hores

Dijous: de 8 a 14 hores i de 17 a 20 hores

Divendres: de 8 a 20 hores

Dissabte: 8 a 15 hores



▪ Mercat de Singuerlín

Telèfon: 619 736 994

Horari:

Dilluns: de 8 a 14 hores

Dijous: de 8 a 14 hores i de 16.30 a 20 hores

Divendres: de 8 a 20 hores

Dissabte: 8 a 15 hores

Web

<https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/comerc-i-mercats/comerc/mercats/mercats-municipals/>

Adreça electrònica

[mercatsmunicipals@gramenet.cat](mailto:mercatsmunicipals@gramenet.cat)

## 2.Missió i valors

La missió del servei és la gestió dels punts de venda de productes alimentaris frescos i congelats al detall, tot garantint la seguretat alimentària i l'atenció satisfactòria envers els/les consumidors/es, especialment pel que fa a les instal·lacions dels tres mercats municipals.

Els valors propugnats són la proximitat, la qualitat en el producte, la qualitat en les instal·lacions i una atenció amable.

### 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud<sup>1</sup>

#### 3.1 Serveis de caràcter general

- Manteniment
- Vigilància
- Custòdia de les instal·lacions
- Neteja
- Recollida de residus
- Atenció a les Juntes de Concessionaris/àries
- Elaboració i compliment d'ordenances i reglaments

Destinatari/àries	Usuari/àries, paradistes i Junta de concessionaris/àries.
Com sol·licitar el servei	Mitjançant els diferents canals de contacte mencionats en aquesta carta.

#### 3.2 Tramitació administrativa d'adjudicació i traspasos de parada

Destinatari/àries	Concessionaris/àries de la parada dels mercats i totes aquelles persones interessades en gestionar un lloc de venda als mercats municipals.
Com sol·licitar el servei	-L'accés a les parades buides dels mercats s'obté mitjançant la participació en licitacions públiques convocades periòdicament per l'Ajuntament. -Els traspasos de les parades es resolen a través dels acords entre particulars.

En ambdós casos les persones interessades poden obtenir més informació sobre tràmits i documentació dirigint-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà i/o al web municipal.

---

<sup>1</sup> Altres aspectes relacionats amb els mercats de venda no sedentària (encants), la promoció econòmica i comercial dels tres mercats, així com el seu sistema de disciplina, es desenvolupen a la carta de "Comerç, fires i disciplina de mercats" que s'aprovarà el primer trimestre de 2017.

#### 4 Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Atendre les reparacions de petit manteniment en un temps inferior a 24h des del moment de la detecció de la deficiència.	Percentatge de reparacions de petit manteniment ateses en menys de 24h.	95%
Comunicar als responsables del manteniment dels mercats, les avaries detectades a les instal·lacions com a màxim en 4h.	Percentatge de comunicació d'avaries als responsables de les instal·lacions dels mercats, com a màxim en 4h.	95%
Tramitar els expedients administratius relacionats amb la concessió de parades als mercats en un temps mig de 4 mesos, des del lliurament de la documentació requerida.	Temps mig de tramitació d'expedients administratius relacionats amb la concessió de les parades de mercat, des del lliurament de la documentació requerida.	4 mesos
Gestionar els requeriments oportuns per donar compliment a les ordenances i reglaments dels mercats en un temps mig de 24h.	Temps mig de tramitació de requeriments per al compliment de les ordenances i reglaments.	24h
Realitzar reunions anuals de coordinació i seguiment amb les Juntes de concessionaris/àries.	Nombre de reunions anuals amb les Juntes de concessionaris/àries.	4
Netejar cada 24h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenge i festius.	Percentatge de dies laborable en què la neteja ha estat diària als mercats municipals.	95%

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de les errades.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

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

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

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

## 8. Normativa específica del servei

- Ordenança Municipal de Mercats de venda no sedentària a Santa Coloma Gramenet.
- Legislació sanitària en general sobre el tractament i manipulació d'aliments.
- Normatives vigents sobre protecció del consumidor.
- Ordenança Fiscal 16.

## 9. Drets i deures dels/les concessionaris/àries

L'Ajuntament no assumirà responsabilitat per danys, robatoris o deteriorament de les mercaderies. Tampoc assumirà la responsabilitat de vigilar-les.

Les vendes es podran realitzar mitjançant qualsevol forma de pagament, legalment admesa.

Els venedors i venedores tindran les següents obligacions:

- a) Estar donats d'alta de l'Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE), a l'epígraf de l'apartat corresponent a l'activitat pròpia del local o de la parada.
- b) Usar les parades i els magatzems solament per a vendre i dipositar mercaderies i objectes propis del seu negoci.
- c) Conservar en bon estat les parades, obres i instal·lacions utilitzades.
- d) Exercir la venda ininterrompudament, durant les hores assenyalades, amb la deguda perfecció i cura.
- e) Observar una neteja màxima en el seu aspecte personal i utilitzar a la feina un vestuari exclusiu adient per a la seva funció i en correcte estat de neteja.
- f) Posseir la targeta de manipulador d'aliments, quan l'activitat que desenvolupi així ho requereixi.
- g) Conservar les parades amb les degudes condicions de neteja, higiene i salubritat.
- h) Contribuir a la neteja, conservació i vigilància del mercat.
- i) Satisfer el cànon i la resta d'exaccions que corresponguin.
- j) Abonar l'import dels danys i perjudicis que el propi titular, els seus familiars o els dependents puguin causar en les instal·lacions o edifici del mercat.
- k) Facilitar les dades que pugui sol·licitar la persona responsable de mercats.
- l) Justificar, sempre que li demanin, el pagament dels impostos i de les exaccions municipals.
- m) Pagar, en les dates previstes, les quotes assignades per l'Associació Col·laboradora de Venedors i Venedores, per tal d'atendre les despeses generals del mercat.
- n) Complir la resta d'obligacions que resultin de l'Ordenança i altres reglamentacions, normes, etc. que afectin la seva activitat.

Els venedors i venedores hauran de comportar-se amb bones maneres en les seves relacions, tant entre ells com amb el públic.



Els estris de pesar i mesurar emprats als mercats s'hauran d'ajustar als models autoritzats. En tot moment el/la responsable de mercats podrà verificar-ne l'exactitud.

Els/les venedors/es estan obligats/es a exhibir a la persona responsable de mercats, al funcionari municipal i a la inspecció sanitària o d'avitallament, els articles que tinguin a la venda, sense poder oposar-se a la seva inutilització, en cas que siguin declarats nocius per a la salut pública.

Els/les titulars de les parades o dels locals estan obligats/es a mantenir-los oberts durant els dies i les hores que el mercat estigui obert al públic, a excepció dels períodes reglamentaris de vacances o d'autoritzacions expresses de l'Ajuntament.

Les operacions de venda seran sempre al detall.

Existirà un servei de neteja i manteniment del mercat, dotat del personal necessari que, sota la dependència de la persona responsable de mercats i a les hores que indiqui, tindrà cura de la neteja de les zones comunes i de pas.

La neteja de les parades i dels locals haurà d'efectuar-se fora de l'horari d'atenció al públic, segons disposi la persona responsable de mercats.

## **10.Data d'aprovació i propera actualització de la Carta**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Rafael Vela Giménez, cap del Servei.

## CARTA DEL SERVEI MUSEU TORRE BALDOVINA

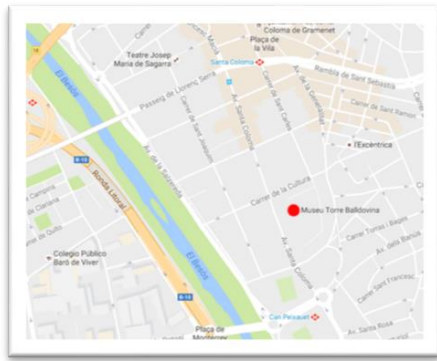
L'any 1986, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet destinà la Torre Balldovina, antiga edificació amb orígens a l'època del Romànic, com a seu del Museu Municipal, l'objectiu del qual és – des de la seva inauguració - conservar i enriquir el patrimoni colomenc, promoure el seu coneixement, l'ús social i l'accés per a convertir-lo en un instrument dinamitzador de la vida cultural de la ciutat.

El mateix any 1986, l'Ajuntament creà - alhora que el Museu i emplaçat en el mateix edifici de la Torre Balldovina - l'Arxiu Històric de la Ciutat. L'any 1995 es va inaugurar la darrera fase de restauració de l'edifici i s'amplià l'espai, que respon a les funcions i els serveis de l'actual Museu.

Un museu és, essencialment, un instrument del qual una societat es dota per tal de conservar la seva memòria col·lectiva. El Museu Torre Balldovina vol ser, també, un espai per a la trobada, el debat i la reflexió ciutadana, i una eina per a la informació, l'aprenentatge, la sensibilització i el gaudi dels seus visitants.

### 1. Identificació

Nom del servei	MUSEU TORRE BALDOVINA
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat, dintre de l'Àrea de Cultura, Moviments Socials, Entitats Ciutadanes, Memòria Històrica i LGTBI.
Equip responsable	Ramón Sagués i Baixeras, director del Museu Torre Balldovina i Arts Plàstiques saguesbr@gramenet.cat  Jose Velasco Martínez, coordinador de Cultura velascomj@gramenet.cat  Gemma Bellvehí, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Plaça de Pau Casals, s/n 08922 Santa Coloma de Gramenet
Com arribar-hi	<b>Amb transport públic</b> Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. Metro: L1 (vermella) estació Santa Coloma; L9 (taronja) estació Can Peixauet. Autobusos: 42, B14, B15, B18, B19, B20, B27, B30, B80, B84.



### Amb transport privat

Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les rondes de Dalt i Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca).

Accés a l'aparcament del Museu: pels carrers Cultura / Sant Carles (cal sol·licitar autorització a Consergeria).

Els autocars poden aparcar a l'avinguda de Santa Coloma, a prop de l'edifici del Museu.

### Horari (presencial / virtual)

Horari de visita:

De setembre a juny:

- Tardes: de dimarts a dissabte, de 18 a 20.30 h
- Matins: dissabtes, diumenges i festius, d'11 a 14 h

Juliol:

- de dimarts a dissabte, de 17 a 21 h

Dilluns i mes d'agost, tancat

Horari d'oficina: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

Horari de consulta: hores convingudes

### Telèfon

933 857 142 / 934 660 974

Horari: de dimarts a divendres, de 9 a 14 h i de 18 a 20.30 h

### Web / adreça electrònica

[www.gramenet.cat/museutorreballdovina](http://www.gramenet.cat/museutorreballdovina)

[museutorreballdovina@gramenet.cat](mailto:museutorreballdovina@gramenet.cat)

## 2.Missió i valors

La missió del Museu és protegir, conservar, estudiar i difondre la història comuna i el patrimoni cultural i natural de Santa Coloma de Gramenet i el seu territori, col·laborant amb les entitats públiques i privades que aglutinen la vida cultural i cívica de la ciutat, des de la voluntat d'oferir un servei a tota la ciutadania colomenca.

Un museu viu, obert, dinàmic i rigorós en els seus plantejaments i íntimament arrelat a la societat, a la qual ofereix un servei instrumental en el reconeixement i la difusió de la història de Santa Coloma.

Els valors que defineixen el treball del Museu són pluridisciplinarietat, treball en equip, accessibilitat, rigor, objectivitat, integritat, coherència, compromís, responsabilitat i transparència.

## 3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

L'oferta de serveis del Museu està adreçada a la ciutadania en general i, en particular, a aquelles persones interessades en la història i el patrimoni cultural de Santa Coloma.

L'accés i la visita lliure al Museu són gratuïts.

### 3.1 Exposició permanent

L'exposició permanent del Museu, ubicada a les plantes primera i segona de l'edifici, empra el fil històric com a element conductor del seu missatge. Anomenada "Santa Coloma de Gramenet: la muntanya, el riu, la ciutat", és una exposició sobre la història i la continuïtat del territori colomenc i la seva població, des de l'assentament dels ibers al Puig Castellar fins al moment actual.

En aquests moments es poden visitar els àmbits de "la muntanya" (territori, cultura ibèrica i romanització) i "el riu" (la Santa Coloma feudal, agrícola i dels estiuejants), amb l'àmbit de "la ciutat" com a projecte d'execució futura.

### 3.2 Exposicions temporals

El Museu ofereix anualment un ampli i variat programa d'exposicions temporals lligades als continguts del Museu (història, arqueologia, natura, arts plàstiques, etc.) i sobre Santa Coloma, de producció pròpia o en col·laboració amb altres institucions o entitats, i adreçades a diferents públics.

Destinatari/àries	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei	Presencialment si la visita és lliure, sense guia. Si es vol visita guiada s'ha de sol·licitar la reserva prèviament al telèfon 933 857 142, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: <a href="mailto:museutorreballdovina@gramenet.cat">museutorreballdovina@gramenet.cat</a> , i es pot requerir el pagament del servei de monitoratge. Més informació a l'enllaç: <a href="http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3661&amp;L=0%252Farticle%252F">http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3661&amp;L=0%252Farticle%252F</a>

### 3.3 Activitats culturals

El Museu Torre Balldovina organitza al llarg de l'any, tant a la seva seu central com en altres indrets de la ciutat que gestiona (molt especialment al poblat ibèric Puig Castellar), activitats culturals de formació i divulgació del patrimoni colomenc molt diverses: visites guiades, tallers, cursos, jocs, tertúlies, presentacions, projeccions, itineraris, espectacles i conferències, destinades a tot tipus de públics.

Destinatari/àries	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei	Les activitats poden ser d'accés lliure o requerir inscripció prèvia, i poden ser gratuïtes o de pagament. Quan es doni publicitat de l'activitat s'informarà de les

característiques i les condicions per participar-hi.

Més informació a l'enllaç:

<http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3655&L=0articleHORARIOS>

### 3.4 Suport educatiu i material didàctic

La divulgació del patrimoni, especialment entre el públic escolar, és una tasca prioritària per al Museu. Per això, ofereix un seguit d'activitats i recursos que tenen com a objectiu facilitar informació, completar coneixements i motivar la sensibilització i la comprensió envers el patrimoni cultural i natural, mitjançant visites, itineraris i tallers agrupats en dos grans blocs temàtics: *Apropa't a la història* i *Coneguem la natura*.

Ofereix també un servei d'assessorament al professorat i material didàctic adreçat a mestres i alumnes.

Destinatari/àries	Comunitat educativa
Com sol·licitar el servei	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de dilluns a divendres de 9 a 14 h o per correu electrònic a l'adreça: <a href="mailto:museutorreballdovina@gramenet.cat">museutorreballdovina@gramenet.cat</a> . També es poden sol·licitar les activitats educatives del Museu a través del full d'inscripció del PAECC (només escoles de Santa Coloma de Gramenet) o del web <a href="http://www.activitum.cat">www.activitum.cat</a> . Més informació a l'enllaç: <a href="http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3650&amp;L=0%2Farticle%2F">http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3650&amp;L=0%2Farticle%2F</a>

### 3.5 Suport a la recerca

El Museu promou la recerca, fa encàrrecs concrets a professionals qualificats i convoca puntualment beques de recerca per realitzar estudis concrets i treballs d'investigació sobre aspectes inèdits en els camps de les ciències socials i humanes, relacionades de manera directa amb l'evolució i la història del municipi de Santa Coloma de Gramenet.

Destinatari/àries	Professionals qualificats i investigadors/es
Com sol·licitar el servei	Segons ho estableixin les bases de la convocatòria. Més informació a l'enllaç: <a href="http://museu.gramenet.cat/index.php?id=8723&amp;L=0%22">http://museu.gramenet.cat/index.php?id=8723&amp;L=0%22</a> .

### 3.6 Accés dels investigadors/es als fons museístics i atenció a consultes a l'Arxiu i la Biblioteca

S'ofereix un servei gratuït i presencial de consulta pública per a investigadors/es, afeccionats/es i estudiants, dels fons museístics, arxivístics, bibliogràfics, fotogràfics i audiovisuals especialitzats en temes locals. Aquest servei estarà sotmès a la protecció de dades de caràcter personal.

El personal del Museu assessorarà i orientarà a les persones interessades en la cerca d'informació i la consulta dels fons del Museu.

Destinatari/àries	Ciutadania interessada
Com sol·licitar el servei	Cal concertar prèviament hora de consulta al telèfon 933 857 142, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat.

### 3.7 Reprografia

El Museu disposa d'un servei de reproducció de documents per a les persones interessades que ho sol·licitin sempre que no es vegi limitada per raons de conservació o pel compliment de les normes reguladores del dret d'accés, dret de propietat intel·lectual, drets d'autor i d'explotació.

Destinatari/àries	Ciutadania interessada
Com sol·licitar el servei	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat. El/la sol·licitant haurà d'abonar els costos que en resultin de l'obtenció de còpies, segons les taxes municipals vigents establertes a les ordenances municipals (Ordenança Fiscal núm. 10: Taxa per expedició de documents administratius <a href="http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/757700006.pdf">http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/757700006.pdf</a> ).

### 3.8 Cessió de la Sala d'actes

El Museu Torre Balldovina disposa d'una sala d'actes per celebrar conferències o fer presentacions, organitzades pel mateix Museu o per associacions, entitats i col·lectius ciutadans. Aquesta sala té una capacitat màxima per a 136 persones i està dotada de so, projector i pantalla.

Destinatari/àries	Associacions, entitats o col·lectius ciutadans
Com sol·licitar el servei	Per fer la reserva de la sala d'actes cal emplenar el formulari de sol·licitud, disponible en paper a la Consergeria del Museu; també es pot descarregar al web del Museu o mitjançant l'enllaç: <a href="http://museu.gramenet.cat/fileadmin/Files/museu/cap_iberic/Sollicitud%20Sala%20actes%202016%20actualitzat.pdf">http://museu.gramenet.cat/fileadmin/Files/museu/cap_iberic/Sollicitud%20Sala%20actes%202016%20actualitzat.pdf</a> . La sol·licitud emplenada es pot lliurar presencialment a la Consergeria del Museu, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat. El/la sol·licitant haurà d'abonar, si l'acte per les seves característiques ho requereix, els preus públics vigents establerts a les ordenances municipals (Ordenança de Preus Públics núm. 8: Utilització de serveis culturals o de temps lliure <a href="http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/803200005.pdf">http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/803200005.pdf</a> ).



### 3.9 Informació, Botiga i Llibreria

El Museu compta amb un petit espai a l'entrada de l'edifici destinat a informació, botiga i llibreria. Hi ha fullets d'informació general i s'hi poden adquirir publicacions del Museu i d'altres d'àmbit local, així com diferents records i objectes relacionats amb les col·leccions del Museu.

Destinatari/àries	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: <a href="mailto:museutorreballdovina@gramenet.cat">museutorreballdovina@gramenet.cat</a> . El/la sol·licitant haurà d'abonar els preus públics vigents establerts a les ordenances municipals per a l'adquisició d'alguns productes (Ordenança de Preus Públics núm. 8: Utilització de serveis culturals o de temps lliure <a href="http://oiac.grame.net/oiac/documents/803200005.pdf">http://oiac.grame.net/oiac/documents/803200005.pdf</a> ).

#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Oferir, com a mínim i dins del programa anual d'activitats, una exposició temporal sobre temàtica relacionada amb el passat i el present de la ciutat.	Nombre d'exposicions Grau de satisfacció	≥1 exposició temporal Grau de satisfacció ≥ 7 sobre 10.
Realitzar un mínim de 200 activitats educatives a l'any.	Nombre d'activitats. Grau de satisfacció.	≥200 activitats Grau de satisfacció ≥ 7 sobre 10.
Avaluar i contestar les sol·licituds de donacions d'objectes en un termini màxim de 30 dies i resoldre-les en un termini màxim de 60 dies.	% de respostes de sol·licitud en el termini establert % de resolucions en el termini establert	90% 90%
Respondre les peticions de préstec temporal de peces en un termini màxim de 30 dies i resoldre-les en un termini màxim de 60 dies.	% de respostes de peticions de préstec en el termini establert. % de resolucions de peticions de préstec en el termini establert.	90% 90%
Atendre les consultes sobre el fons, orientació en la recerca o informació històrica, en un termini màxim de 15 dies.	% de consultes ateses en el termini establert	90%

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.



## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Mitjançant les xarxes socials <https://www.facebook.com/museu.torre.balldovina/>.

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

El Museu Torre Balldovina posa a disposició dels seus usuaris/àries enquestes d'expectatives i de satisfacció, amb la finalitat de valorar el nivell de qualitat dels diferents serveis oferts. Aquestes enquestes, lliurades en funció de l'activitat o servei que es presta, estan disponibles a Consergeria.

Amb una voluntat de millora contínua, estudiarem els suggeriments que els nostres usuaris/àries ens proposin, a partir de l'anàlisi de la percepció global que tenen dels serveis del Museu.

Aquestes enquestes ens permeten conèixer diferents aspectes dels visitants:

- Els usos més habituals que es fan del Museu.
- El grau de satisfacció que tenen els visitants de l'espai, l'equipament, els serveis i les col·leccions.
- L'eficàcia i l'eficiència del Museu en la prestació dels serveis.
- El perfil dels visitants.

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

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

## 8. Normativa específica del servei

### Museologia

- Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus.
- Decret 35/1992, de 10 de febrer, de desplegament parcial de la Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus (Registre de Museus).
- Decret 232/2001, de 28 d'agost, sobre el personal tècnic i directiu de museus.

### Arxivística

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

### Patrimoni cultural

- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol.
- Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català.
- Reial Decret 64/1994, de 21 de gener, pel qual es modifica el Reial Decret 111/1986, de 10 de gener, de desenvolupament parcial de la Llei 16/1985, de Patrimoni Històric Espanyol.
- Decret 78/2002, de 5 de març, del Reglament de protecció del patrimoni arqueològic i paleontològic.

### Protecció de dades

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de

desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- A rebre un tracte de respecte i deferència pel personal del Museu.
- Dret a la informació sobre els requisits i les condicions en les quals es realitzen els serveis que ofereix el Museu.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene.
- Accedir gratuïtament o amb la tarifa que correspongui quan es compleixin els requisits establerts per la normativa vigent.
- Accedir electrònicament en les seves gestions d'acord amb el que estableix l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.

### 9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Tenir una actitud respectuosa i protegir sempre el patrimoni del Museu.
- Tenir un comportament cívic.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Ramón Sagués i Baixeras, director del Museu Torre Balldovina i Arts Plàstiques.

## CARTA DEL SERVEI DE NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

Aquest servei és l'encarregat de supervisar les prestacions que es detallen a continuació, les quals s'ofereixen a través de diferents empreses especialitzades, mitjançant un contracte públic.

- a) Recollida i transport de residus municipals i posterior reciclatge i tractament a les plantes de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Els residus domèstics són recollits de forma selectiva des de l'origen dels domicilis i les fraccions recollides són les següents: rebuig, orgànica, paper-cartró, vidre, envasos i residus voluminosos, com ara mobles i electrodomèstics.
- b) Neteja viària, tal com estableix l'Ordenança General de Neteja del municipi. Aquesta neteja s'efectua sobre calçada, places i altres espais oberts, com ara els solars municipals i els espais interiors d'equipaments municipals. A més, s'actua sobre voreres com a complement de les actuacions regulars de neteja del veïnat.

### 1. Identificació

Nom del servei	Serveis Urbans – NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient i Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública, Civisme i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Rafael Vela Giménez, cap de Servei Urbans velagr@gramenet.cat  Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai públic, Via Pública i Civisme. muximz@gramenet.cat
Adreça	Plaça Olimpo, núm. 3
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14 hores. Virtual: 24 hores.
Telèfon	a) Telèfon del Civisme: 934 624 051. Aquest telèfon atén suggeriments, queixes i consultes específiques relacionades amb la neteja de la via pública i la recollida de residus. b) Telèfon d'informació general: 934 624 000
Adreça electrònica	neteja@gramenet.cat
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/organitzacio/catalog-de-servis/urbanisme-servis-municipals-espai-public-civisme-i-sostenibilitat/neteja-i-recollida-de-residus/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/organitzacio/catalog-de-servis/urbanisme-servis-municipals-espai-public-civisme-i-sostenibilitat/neteja-i-recollida-de-residus/</a>

## 2.Missió i valors

La nostra missió se centra en els següents tres aspectes:

1. Mantenir la via pública i els equipaments municipals nets i contribuir d'aquesta manera a la qualitat de vida de la ciutadania.
2. Prestar un servei públic de recollida selectiva i transport dels residus domèstics i comercials, per tal d'afavorir el tractament mediambiental.
3. Millorar l'actitud i els comportaments cívics de la ciutadania mitjançant campanyes de sensibilització i informació.

Els nostres valors són la sostenibilitat, el respecte mediambiental, la voluntat de servei vers la ciutadania, l'eficàcia i l'eficiència en la gestió del servei i recursos públics.

## 3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Recollida de residus domèstics i comercials

#### 3.1.1 Recollida de residus domèstics

Habitualment la recollida de residus domèstics i comercials assimilables es fa mitjançant contenidors a la via pública segons les següents tipologies: rebuig, orgànica, paper-cartró, vidre i envasos.

Els contenidors es col·loquen habitualment a una distància mitja de 100 metres de distància respecte dels habitatges i estan distribuïts de manera equitativa per tota la ciutat. Compleixen els criteris d'accessibilitat, són adaptats per a invidents i estan fabricats amb materials segons les normes de seguretat.

Es disposa d'un contenidor de rebuig general per a cada 145 habitants i d'un contenidor de selectiva per a cada 500 habitants. Els camions de recollida incorporen noves tecnologies menys contaminants i sorolloses, i sistemes de gestió que permeten facturar només els serveis prestats. Cada dia es recull com a mitja:

- Uns 95.000 kg de residus de rebuig, a través de 750 contenidors.
- Uns 12.000 kg de residus selectius, separats per fraccions (paper, vidre, envasos, orgànica), mitjançant 1.000 contenidors.
- Uns 4.000 kg de residus voluminosos (mobles, electrodomèstics, etc.).

Les empreses adjudicatàries que presten aquests serveis són les següents:

-Recollida de rebuig general: CESPÀ SA. Representant: Alexandre Ferrer Vilurbina, alex.ferrer@ferrovial.com

-Empresa adjudicatària recollida selectiva de residus: Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.  
Representant: Josep Farrè Latorre, jfarre@corpclld.com

Destinatari/àries Tots els/les ciutadans/anes, comerciants i industrials sense servei privat que generin residus assimilables a domèstics.

Com sol·licitar el servei Telèfon del Civisme: 934 624 051.

Adreça electrònica: neteja@gramenet.cat

### 3.1.2 Recollida de residus voluminosos

El servei de recollida de mobles a domicili accepta mobles vells, matalassos, electrodomèstics de línia blanca i altres estris vells, així com les restes més menudes del trencament de grans elements.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de rebuig és Corporación CLD, S.U.T.R., S.L. i el seu representant és Josep Farrè Latorre amb correu electrònic jfarre@corpclld.com

Destinatari/àries Ciutadans/anes i residents a la ciutat. Aquest servei no s'ofereix a empreses que instal·len mobiliari en habitatges particulars. En aquest cas, és la pròpia empresa que ha d'eliminar el material vell i fer-se càrrec de la despesa que suposa. Només es recullen en el domicili els mobles vells resultants del bricolatge fet per un/a ciutadà/ana.

Com sol·licitar el servei El telèfon per fer la reserva del servei és 933 857 312, en horari continuat de 8 a 18 hores, de dilluns a divendres. Cal trucar per rebre dia i hora, així com les instruccions per a la recollida.  
Per més informació i atenció ciutadana: Telèfon general: 934 624 000.  
Telèfon del Civisme: 934 624 051  
Correu electrònic: neteja@gramenet.cat

### 3.1.3 Recollides comercials

Els comerços i les activitats econòmiques generen residus que cal gestionar de manera específica. Tots els/les titulars d'activitats generadores de residus de la ciutat poden acollir-se al sistema de recollida municipal a través dels contenidors a la via pública (previ pagament del preu públic corresponent) o bé, gestionar a nivell particular la recollida dels seus residus a través de transportistes autoritzats per l'Agència de Residus de Catalunya. En aquest cas, han d'acreditar documentalment el sistema de gestió.

A continuació s'especifiquen les diferents fraccions de residus comercials gestionats des del servei municipal:

#### a) Recollida porta a porta de cartró comercial

Servei de recollida de cartró a tots els comerços dels carrers comercials principals, un cop l'establiment ha deixat el cartró plegat, etiquetat i identificat a la seva façana. La recollida es realitza de dilluns a dissabte, en horari de tarda.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de rebuig és Corporación CLD, S.U.T.R., S.L., i el seu representant és Josep Farrè Latorre, amb correu electrònic [jfarre@corpclld.com](mailto:jfarre@corpclld.com)

Destinatari/àries                      Comerciants de les zones comercials principals. Serveis puntuals de recollida de gran volum.

Com sol·licitar                          Telèfon del Civisme: 934 624 051.

Correu electrònic: [neteja@gramenet.cat](mailto:neteja@gramenet.cat)

#### b) Recollida porta a porta d'orgànica comercial

El servei es presta tots els dies de la setmana un cop al dia, excepte els diumenges i els dies festius. Horari del servei és de 14.30 h a 19.00 h.

Poden disposar del servei els establiments que siguin grans productors d'orgànica i que estiguin ubicats en vies comercials principals, per les quals passi la ruta de recollida. També poden utilitzar la recollida si es tracta de punts de la ciutat que per necessitats específiques del lloc i l'establiment calgui prestar el servei.

Els establiments poden tenir en préstec un o més contenidors segons la quantitat de residus que produeixen. Els operaris del servei de recollida agafen el contenidor de dins l'establiment. El/la comerciant es fa càrrec del manteniment, neteja i desinfecció del contenidor.

Destinatari/àries                      Comerciants de la ciutat de les zones comercials principals. Serveis puntuals de recollida de gran volum.

Com sol·licitar el servei              Telèfon del civisme: 934 624 051

Correu electrònic: [neteja@gramenet.cat](mailto:neteja@gramenet.cat)

#### 3.1.4 Recollida de paper interior d'oficina a establiments públics i privats

Recollida de paper interior d'oficina a equipaments públics (oficines, centres educatius, culturals, esportius i sanitaris) i establiments privats generadors de grans quantitats de paper usat. Aquest servei té, amb caràcter general, una freqüència de pas setmanal.

L'empresa adjudicatària que presta aquest servei és Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatari/àries                      Centres públics de la ciutat i centres privats amb activitat d'oficina.

Com sol·licitar el servei      Telèfon del Civisme 934 624 051.

Adreça electrònica: [neteja@gramenet.cat](mailto:neteja@gramenet.cat)

## 3.2 Neteja viària i d'interiors dels equipaments municipals

### 3.2.1 Neteja viària

El servei de neteja té com a objectiu el manteniment continu del bon estat de neteja de la via pública, tenint en compte els usos dels espais, l'activitat comercial, la densitat de població, les vies de circulació de persones i vehicles i les zones d'esbarjo. El servei es presta de dilluns a divendres, i en moltes zones també els dissabtes, diumenges i festius; les principals zones comercials tenen també servei de tarda.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de neteja, de dilluns a divendres, és CESPÀ SA, i el seu representant és Alexandre Ferrer Vilurbina amb correu electrònic: [alex.ferrer@ferrovial.com](mailto:alex.ferrer@ferrovial.com).

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de neteja en caps de setmana i festius és Fundació Privada Tallers de Calalunya i el seu representant és Oscar Pozo amb correu electrònic: [oscar.pozo@fundaciontallers.org](mailto:oscar.pozo@fundaciontallers.org)

Els serveis prestats són els següents:

- Neteja de les vies públiques amb escombrada manual, mecànica, mixta i amb aigua a pressió.
- Neteja de taques relliscoses, eliminació de xiclets, recollida d'excrements, neteja d'adhesius, retirada de cartells i punts bruts.
- Neteja de parcs i jardins en caps de setmana i festius.
- Desbrossada de solars municipals de la ciutat.
- Desbrossada de franja de protecció antiincendis als barris de Can Franquesa i Oliveres.
- Neteja de pintades i paviments.
- Campanya de la fulla a la tardor.
- Campanya de reforç a l'estiu amb aiguabatre.
- Recollida d'animals morts en la via pública.
- Recollida de fibrociment en la via pública.
- Neteja de mercats ambulants: els tres dies de la setmana, amb equips de brigada.
- Neteja d'actes socials, culturals o esportius.

Destinatari/àries      Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet

Com sol·licitar el servei      Telèfon del Civisme: 934 624 051.

Via correu electrònic: [neteja@gramenet.cat](mailto:neteja@gramenet.cat)

### 3.2.2 Neteja interior d'espais municipals



Neteja interior dels 93 edificis municipals. Els edificis estan dividits pels següents usos:

- Edificis corporatius: Ajuntament i altres oficines municipals.
- Edificis educatius: escoles i Escola de Música.
- Edificis culturals. Museu municipal, Teatre Municipal, etc.
- Edificis esportius: poliesportius, pavellons, etc.
- Edificis destinats a mercats municipals: Mercats Sagarra, Singuerlín i Fondo.

Destinatari/àries                      Centres públics municipals de la ciutat i la ciutadania en general

Com sol·licitar el servei            Telèfon del Civisme: 934 624 051.

Correu electrònic: [neteja@gramenet.cat](mailto:neteja@gramenet.cat)

### 3.3 Sensibilització mediambiental i de respecte cap a la neteja i la generació de residus

Com a objectiu general es pretén aconseguir que la ciutadania millori els seus hàbits i actituds cíviqves vers la neteja de l'espai públic i el tractament selectiu dels residus. Amb aquesta finalitat es realitzen campanyes d'informació i sensibilització per donar a conèixer els recursos que en aquest àmbit la ciutadania té disponibles i les recomanacions que regeixen un comportament cívic desitjable.

Els contractes amb les empreses concessionàries estableixen que la despesa per a les companyies de sensibilització ha de ser d' 1,1% del valor de la contracta anual.

Destinatari/àries                      Ciutadania en general

Com sol·licitar el servei            Telèfon: 934 624 000

Correu electrònic: [neteja@gramenet.cat](mailto:neteja@gramenet.cat)

#### 4. Compromisos de qualitat davant els/les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
<b>Recollida de residus (rebuig i selectiva)</b>		
Freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal)	% grau del compliment	95%
Freqüència de recollida de selectives a la via pública, com a mínim 3 dies/setmana	% grau del compliment	95%
<b>Recollida de mobles i voluminosos</b>		
Temps mig d'espera per a la recollida domiciliària de voluminosos, des de la data de sol·licitud del servei: 3 dies.	Temps mig d'espera per a la recollida domiciliària de voluminosos, des de la data de sol·licitud del servei.	3 dies
Temps mig de recollida de mobles i voluminosos per abandonament a la via pública, des de la data en què són detectats per la inspecció municipal: 2 dies	Temps mig de recollida de voluminosos per abandonament a la via pública, des de la data en què són detectats per la inspecció municipals.	2 dies
Quantitat mitja de mobles i voluminosos recollits diàriament (de dilluns a divendres): 4.000 kg.	Kg de mobles i voluminosos recollits diàriament (de dilluns a divendres)	4.000 kg.
<b>Recollida de residus comercials</b>		
Freqüència mínima diària de la recollida comercial de paper- cartró i orgànica en vies comercials principals (excepte festius).	% grau del compliment	95%

### Neteja viària

Valoració mitja de 5,5 punts en les inspeccions que organitza el Servei sobre la qualitat de la neteja viària.	Puntuació mitja obtinguda en les inspeccions que organitza el Servei sobre la qualitat de neteja viària.	≥5,5 punts sobre 10
Freqüència mínima diària de buidatge de les papereres a les zones de gran afluència de públic.	% del grau de compliment	90%
Freqüència mitja de retirada de vessaments als voltants dels contenidors: 2 dies.	% del grau de compliment	90%
Freqüència mitja mensual del servei de neteja de contenidors.	% del grau de compliment	90%
Freqüència mitja de neteja de solars municipals: 1 cop/any.	% del grau de compliment	90%

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any en curs.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'errada.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al servei.
- Mitjançant les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/cita-previa/>

Els/les usuaris/àries també poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o poden trucar per telèfon (934 624 051) en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic: [neteja@gramenet.cat](mailto:neteja@gramenet.cat). Igualment, també es poden dirigir a les empreses concessionàries corresponents: CESPÀ SA: 933 913 048. Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.: 934 624 051.

## 8. Normativa específica del servei

- Decret Legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus.
- Ordenança General de Neteja.
- Ordenança Fiscal número 4. Preu públic recollida de residus comercials.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Gaudir d'un servei de neteja de la via pública i dels espais públics interiors.
- Disposar d'un servei de recollida i transport a plantes de tractament, d'aquells residus que es generin selectivament a les llars i als comerços.
- L'Ajuntament fomentarà i col·laborarà amb els/les particulars i entitats les accions i actuacions que es realitzin en matèria de neteja pública.
- Accés a la informació actualitzada sobre neteja i residus.
- Difusió de campanyes de sensibilització i conscienciació vers la ciutadania.

### 9.2 Deures

- La ciutadania de Santa Coloma de Gramenet està obligada a mantenir una conducta que tendeixi a evitar i prevenir l'embrutament de l'espai públic.
- Obligació de no llençar i abandonar a la via pública tota mena de productes en qualsevol estat.
- Correspon als/les ciutadans/anes la neteja de les voreres, els passatges particulars, els patis interiors de les illes, els solars particulars, les galeries comercials i les rampes d'accés als aparcaments, així com les reixetes de desguàs i similars instal·lades al final d'aquestes.
- No satisfer necessitats fisiològiques ni escopir a la via pública.
- No donar de menjar als animals a la via pública.
- Recollir els excrements dels vostres gossos.
- Promoure la minimització dels residus, la reutilització i la recollida segregada i selectiva de les diferents fraccions residuals.
- Realitzar a la vostra llar la selecció de residus i depositar-los en els contenidors adients.
- Portar a la deixalleria o sol·licitar la recollida de tota mena de residus voluminosos. (Aquest servei es descriu a la Carta de Medi Ambient).
- Portar als punts verds de la ciutat aquells residus tipificats com a perillosos o potencialment perillosos (aquest servei es descriu a la Carta de Medi Ambient).
- Fer ús de les saques per dipositar runes i similars.
- Els/les propietaris/àries dels immobles, o subsidiàriament els/les titulars de l'ús dels immobles, estan obligats/es a mantenir-los en condicions adients de seguretat, neteja i ornat públic.
- Els/les propietaris/àries de solars i terrenys els hauran de mantenir lliures d'escombraries i residus, i en les degudes condicions d'higiene, salubritat, seguretat i ornat públic.
- No fer pintades ni enganxar res a la via pública.



## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és el cap de Servei, Rafael Vela Giménez.

## CARTA DEL SERVEI DE L'OFICINA D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR OMIC

És un servei gratuït adreçat a totes les persones del municipi que actuïn com a persones consumidores de béns i serveis. Es consideren *Persones consumidores* les persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.

A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor informem sobre el drets com a persones consumidores i gestionem les reclamacions, queixes i denúncies i assessorem per a resoldre els problemes en la compra un producte o un servei.

En queden excloses les persones físiques o jurídiques que actuen en l'àmbit propi d'una activitat empresarial o professional.

### 1. Identificació

Nom del servei	Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)		
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat.		
Equip responsable	Carme Palma Moreno, responsable palmamc@gramenet.cat		
	Gemma Bellvehi, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat. bellvehiog@gramenet.cat		
Adreça	Pl. de la Vila, 1		
Horari presencial	Dimarts	09:30 a 12.30	Tècnic
	Dimecres	09:30 a 12:30	Tècnic
	Dijous	09:30 a 12.30	Tècnic
	Divendres	09:30 a 12.45	Assessor jurídic
Telèfon	Telèfon cita prèvia 934 624 090 Informació tràmits: dimarts, dimecres i dijous de 13 a 14 hores telèfon 934 624 000 extensió 3078		
Web / adreça electrònica	omic@gramenet.cat <a href="http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/consum/">http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/consum/</a>		

## 2. Missió i valors

La missió és garantir el nivell de protecció de les persones consumidores sota els principis de consum responsable i tenint en compte la informació com a un dret tot garantint l'accessibilitat al servei.

Els valors propugnats són la vocació de servei públic i l'orientació a les persones.

Oferim una gestió personalitzada amb l'objectiu de prestar una atenció satisfactòria i eficaç.

El treball en equip i amb la participació d'entitats defensores dels drets de les persones consumidores garanteix la millor resolució dels problemes de consum.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Atenció presencial

Atenció individualitzada i especialitzada.

Destinatari/àries	Tota la població de Santa Coloma de Gramenet
Com sol·licitar l'accés	Directament a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC), al telèfon de cita prèvia 934 624 090 o per correu: <a href="mailto:omic@gramenet.cat">omic@gramenet.cat</a>

### 3.2 Consultes en línia

Destinatari/àries	Tota la població de Santa Coloma de Gramenet
Com sol·licitar l'accés	Donem resposta a les consultes de consum a través de l'adreça electrònica <a href="mailto:omic@gramenet.cat">omic@gramenet.cat</a> o omplint el formulari de consultes a la pàgina web: <a href="http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/consum/contacte/">http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/consum/contacte/</a>

### 3.3 Gestió de queixes, reclamacions i denúncies

Destinatari/àries	Tota la població de Santa Coloma de Gramenet
Com sol·licitar l'accés	Es poden presentar les reclamacions, queixes i denúncies directament a l'OIAC i a la consulta a l'OMIC amb cita prèvia i amb l'imprès de reclamació degudament emplenat, adjuntant la documentació necessària. L'imprès de reclamació està disponible a la pàgina web: <a href="http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/consum/contacte/">http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/consum/contacte/</a>

### 3.4 Mediació presencial de consum

Realitzem mediacions presencials entre les empreses o establiments comercials de Santa Coloma de Gramenet. Es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objectiu ajudar a les parts a facilitar l'obtenció d'un acord satisfactori. La mediació es caracteritza per ser voluntària, això vol dir que les parts són lliures d'acollir-se a la mediació i també de desistir-ne en qualsevol moment. Ara bé, és molt recomanable assistir-hi, ja que



d'aquesta manera es demostra la professionalitat i la serietat en l'atenció i, a més, es pot aconseguir un acord per resoldre el conflicte que sempre beneficiarà a les dues parts.

Si hi ha acord, es recollirà en un document que firmaran totes les parts intervinents amb el compromís de donar-ne compliment.

Per contra, si les parts no troben cap solució i no es posen d'acord, la mediació finalitza i se signa un document conforme s'ha intentat la mediació però no s'ha arribat a cap acord. En aquest cas, la part que vulgui continuar la reclamació ho haurà de fer per la via de l'arbitratge de consum o la via judicial.

**Destinatari/àries** Les persones que hagin tramitat la seva queixa/reclamació i que siguin susceptibles de resoldre el seu conflicte amb empreses i/o establiments de la ciutat.

Els comerciants de Santa Coloma de Gramenet que no hagin trobat una solució a un conflicte amb un client.

**Com sol·licitar l'accés** Per correu: [omic@gramenet.cat](mailto:omic@gramenet.cat)

Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707

Presencialment a les oficines d'OMIC

### 3.5 Educació i foment dels drets dels consumidors

Cada curs s'ofereix un programa d'educació en consum responsable i amb criteris de sostenibilitat a tots els centres d'educació secundària de la ciutat. Igualment, s'actualitza la informació disponible al web municipal adaptant la informació en funció dels temes de més interès, es fan edicions de materials adaptats a la millor comprensió dels temes de consum. També es fan intervencions informatives a grups de població en general i especialment a la població de gent gran.

**Destinatari/àries** Població en general i especialment gent gran i població jove dels centres d'educació secundària de la ciutat.

**Com sol·licitar l'accés** Per correu: [omic@gramenet.cat](mailto:omic@gramenet.cat)

Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707

Presencialment a les oficines de l'OMIC

### 3.6 Col·laboració amb el sector comercial i amb les entitats

En relació amb els establiments de la ciutat s'ofereix assessorament i formació quant a la normativa de consum que regula els diferents sectors comercials. Igualment, poden acollir-se a la mediació de consum.

En relació amb les entitats de la ciutat també oferim assessorament i formació específica en relació amb els drets de les persones consumidores.



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Destinatari/àries: Titulars d'establiments de la ciutat  
Entitats de la ciutat

Com sol·licitar l'accés Per correu: [omic@gramenet.cat](mailto:omic@gramenet.cat)  
Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707  
Presencialment a les oficines de l'OMIC

#### 4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Atendre totes les demandes amb cita prèvia a l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor.	Temps d'espera per a la primera entrevista a l'OMIC	≤ 14 dies.
Obrir expedient de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini de 20 dies i tancament d'expedient en un màxim de 6 mesos.	Temps per a l'obertura d'expedient. Temps per al tancament d'expedient.	Obertura expedient ≤ 20 dies Tancament expedient ≤ 6 mesos.
Oferir activitats d'educació responsable i amb criteris de sostenibilitat a la totalitat dels centres educatius de secundària. Aconseguir que els centres treballin temes de consum responsable.	% de centres de secundària participants	≥ 50% dels centres
Donar resposta a les consultes formalitzades per correu electrònic de manera àgil i eficaç, en un temps màxim de 6 dies laborables.	% de respostes en el termini establert	≥ 80%
Divulgació de notícies d'interès general en el Full Informatiu i altres mitjans de comunicació local.	Nombre de publicacions	≥ 6 notícies sobre consum

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'errada.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

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

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

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

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic [aquí](#).
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal: <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/cita-previa/>

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

## 8. Normativa específica del servei

### Legislació catalana

- Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (versió consolidada).

### Legislació estatal

- Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors/es i usuaris/àries i altres lleis complementàries (versió consolidada).
- Drets dels ciutadans i ciutadanes.
- Dret a la protecció dels vostres interessos com a persones consumidores.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets de la ciutadania

- Dret a la protecció dels vostres interessos com a persones consumidores.
- Dret a una informació clara, accessible i veraç.
- Dret a disposar de l'espai d'atenció adequat per a garantir confidencialitat.
- Dret a fer seguiment de la vostra reclamació/queixa.
- Dret a tenir la informació respecte de les accions programades d'educació en consum responsable als centres d'educació secundària de la ciutat.

### 9.2 Deures de la ciutadania

- Respectar els procediments per a la gestió de les queixes, reclamacions i mediacions.
- Presentar els requeriments documentals necessaris per a la gestió de la queixa/reclamació.
- Participar en la millora del servei mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Carme Palma Moreno, cap del Servei.

## CARTA DEL SERVEI DE L'OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA -OIAC-

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ofereix un servei integral d'atenció a través del model de finestra única, atenent de manera polivalent totes aquelles sol·licituds d'informació i gestió dels diferents àmbits d'actuació municipals en el seu estadi inicial.

L'OIAC té com a objectiu oferir a la ciutadania un servei d'atenció personalitzat basat en criteris de qualitat i d'eficàcia, a través dels canals d'atenció presencial, telefònic i telemàtic.

### 1. Identificació

Nom del servei	Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana
Adscripció dins l'organigrama	Direcció de la Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat.
Equip responsable	Francisco Javier García Ramírez, cap de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC). garciarx@gramenet.cat  Montserrat Esteban Soler, cap del Servei d'Assumptes Generals. estebansm@gramenet.cat  Ana Muñoz Martínez, Directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat. munozma@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Aquest horari és de l'OIAC i del <b>Registre General de l'Ajuntament</b> . Cal tenir en compte que està subjecte a variacions en dies puntuals. Sobre aquest particular, trobareu el darrer horari vigent a: <a href="http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/">http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/</a>  <b>Dies no festius:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ de dilluns a dijous, de 9.00 a 17.30</li><li>▪ divendres, de 9.00 a 14.30</li><li>▪ horari reduït: de 9.00 a 13.30 (de dilluns a divendres)</li></ul>



**Es consideren dies d'horari reduït els períodes vacacionals de:**

- Nadal
- Setmana Santa
- Estiu (fins al 9 de setembre)

A efectes de còmput de terminis dissabte és un dia hàbil. A efectes de presentació de documents, dissabte no serà un dia laborable, per tant si el venciment coincideix en dissabte queda traslladat al primer dia hàbil següent.

**Oficina presencial:** L'atenció presencial d'aquesta oficina es realitza a través de les taules d'atenció polivalents situades a l'edifici principal de l'Ajuntament (Plaça de la Vila, 1 de Santa Coloma de Gramenet), amb l'accés per una porta lateral diferenciada.

**Oficina telefònica:** L'atenció telefònica s'ofereix durant el mateix horari a través del número de telèfon 934 624 040 i a través del fax 934 660 510.

**Oficina telemàtica:** L'atenció telemàtica s'ofereix durant les 24 hores i 365 dies de l'any a través de la pàgina web <https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/tramits/>

**Servei de Cita Prèvia:** El servei de cita prèvia us permet concertar hora per ser atesos a:

- L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
- L'Oficina d'Escolarització
- Campanyes puntuals

Telèfon: 934 624 090

Web: <http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>

Telèfon

934 624 040

Web / adreça electrònica

<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/oiac@gramenet.cat>

## 2. Missió i valors

La missió de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana és atendre aquelles necessitats d'informació i tràmit administratiu que té la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.

Els valors que mouen la nostra Oficina són la vocació de servei, tant en la vessant humana, oferint una atenció personalitzada i proactiva, com en la vessant administrativa, perseguint l'eficàcia i l'eficiència a partir de la revisió periòdica dels procediments, la formació contínua i la polivalència de l'equip que la conforma.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

El servei de l'oficina d'informació i atenció ciutadana es concreta en:

- Informar a la ciutadania sobre assumptes de la ciutat i de l'Ajuntament que puguin ésser del seu interès.
- Mantenir permanentment actualitzada la base de dades de tràmits com a garantia d'una informació acurada i precisa.
- Rebre i canalitzar els suggeriments o les queixes dels ciutadans o col·lectius.
- Resoldre de manera immediata els tràmits simples i iniciar l'expedient d'aquells que requereixen una gestió d'altres departaments.

Aquests són els tràmits que es poden realitzar actualment, tant en línia com presencials, ordenats pels diferents àmbits d'actuació.

### FUE – Finestreta Única Empresarial

- Comunicació de canvi de titularitat d'activitats.
- Comunicació prèvia ambiental municipal (Annex III).
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'una activitat amb efectes sobre les persones o el medi ambient.
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'un establiment i/o d'un espectacle o activitat recreativa.
- Comunicació prèvia d'obertura.
- Comunicació prèvia municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries.
- Comunicació prèvia municipal d'establiments no permanents desmuntables.
- Comunicació prèvia municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari.
- Consulta Prèvia de Classificació de l'Activitat.
- Declaració Responsable d'Obertura.
- Declaració responsable en matèria de salut alimentària.
- Informe Previ en Matèria d'Incendis.
- Informe urbanístic associat a la tramitació d'activitats.
- Llicència ambiental (Annex II).



- Llicència municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries.
- Llicència municipal d'establiments oberts al públic de règim especial.
- Llicència municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari.

### 3.1 Activitat econòmica, comerç, indústria i consum

- Autorització sanitària d'establiments per a dur a terme les pràctiques de pírcing, tatuatge i micropigmentació dins el municipi.
- Consulta prèvia a la sol·licitud de llicència d'activitats (CP).
- IAE - Baixa a l'Impost sobre Activitats Econòmiques.
- IAE - Bonificació o exempció de l'Impost sobre Activitats Econòmiques.
- Reclamacions en matèria de consum (OMIC).
- Reducció del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus i IAE, per obres a la via pública.
- Registre persones afectades per les Preferents.
- Residus comercials i industrials - Declaració d'alta del preu públic per a la recollida i gestió de residus comercials i industrials.
- Residus comercials i industrials - Declaració de baixa del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus comercials.
- Residus comercials i industrials - Declaració de variació del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus comercials i industrial.
- Residus comercials i industrials - Recursos i al·legacions sobre Preu Públic de recollida i gestió de residus comercials.
- Residus comercials i industrials – Sol·licitud de reducció o no subjecció del preu públic dels serveis de recollida i gestió de residus comercials.
- Subvencions a noves activitats de comerç i serveis.

### 3.2 Animals domèstics

- Alta d'un gos al cens municipal d'animals domèstics de companyia.
- Baixa d'un gos al cens municipal d'animals domèstics de companyia.
- Llicència per a la tinença i/o conducció d'animals potencialment perillosos.

### 3.3 Circulació, vehicles, transport i aparcaments

- Al·legacions o recursos contra multes de trànsit imposades per la Policia Local.
- AMB – Alta de passí de Transport Metropolità.
- AMB - Alta de passí de Transport Metropolità d'acompanyant.
- Autoritzacions per a vehicles de l'illa de vianants de l'entorn del mercat Sagarra.
- Canvi de titularitat d'una concessió d'aparcament a: Av. Pallaresa (Parc Europa), Can Genís, pl. Enamorats, pl. Montserrat Roig, Jardins d'Ernest Lluch, av. Santa Coloma, pg. Llorenç Serra.
- Guals - Alta o canvi de titularitat d'una llicència.
- Guals - Baixa d'una llicència.
- Guals - Modificació d'un gual (amplada i/o deteriorament).

- Guals - Renovació de la placa per pèrdua o anàleg.
- Guals - Sol·licitud protector.
- MR - Reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda - Alta (REM).
- MR - Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda – Alta/ Renovació.
- MR - Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda – Duplicat.
- MR - Targeta d'aparcament provisional per motius excepcionals (TAP).
- Permís per a la col·locació de pilones.
- Renúncies de vehicles per al seu desballestament.
- Servei de transport especial municipal.
- Targeta d'aparcament de transport col·lectiu per a persones amb disminució.
- Transport adaptat esporàdic.

### 3.4 Educació

- Beques per a activitats d'estiu.
- Demanda d'inscripció al Pla Educatiu d'Entorn.
- Demanda d'inscripció al Programa d'Activitats Educatives Complementàries al Currículum.
- Documentació acadèmica de centres educatius tancats.

### 3.5 Hisenda

- Alta o Canvi de domiciliació bancària de tributs municipals.
- Canvi de dades fiscals.
- Devolució de dipòsits d'urbanització i reposició.
- IBI - Bonificació o exempció de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI).
- IBI - Canvi de titular del rebut entre els copropietaris de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Divisió de quota per copropietaris de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Recurs per error material en el còmput de la valoració cadastral de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Recurs sobre la titularitat de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Subvenció sobre l'IBI per a persones més grans de 65 anys que viuen soles 2016.
- IBI - Subvenció sobre l'IBI per a titulars del carnet de família monoparental 2016.
- IBI - Subvenció sobre l'IBI per a persones aturades, la unitat familiar de les quals estigui per sota d'un determinat llindar d'ingressos 2016.
- IIVTNU - Anul·lació o retorn de IIVTNU (plusvàlua o Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana) per dació en pagament o execució hipotecària judicial o notarial, sobre una liquidació ja practicada.
- IIVTNU - Declaració a efectes tributaris de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- IIVTNU - Declaració del comprador/a a efectes de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua) per tal d'inscriure la transacció al registre de la propietat.
- IIVTNU - Exempció de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- IIVTNU - Prescripció de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.

- IIVTNU - Recursos sobre liquidacions de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- Sol·licitud d'accés al Punt d'Informació Cadastral (PIC).

### 3.6 Mercats municipals i mercats de venda no sedentaris

- Altes o baixes de cambres frigorífiques i magatzems als mercats municipals.
- Autorització per executar obres per a l'adequació de parades del nou Mercat de Sagarra.
- Canvi d'activitat de parades als mercats municipals.
- Canvi de titularitat de parades dels mercats municipals.
- Informe previ sobre parades dels mercats municipals.
- Obertura ocasional dels mercats fora dels horaris establerts.
- Parades externes als mercats municipals.
- Renovació de la llicència de mercats de venda no sedentària.
- Sol·licitud d'extinció de la concessió d'una parada de mercat.
- Transmissió de parades per a la venda ambulant als mercats municipals setmanals.

### 3.7 Població i participació ciutadana

- Alta al padró municipal d'habitants.
- Alta per naixement al padró municipal d'habitants.
- Autorització d'ús social d'edificis i/o instal·lacions municipals.
- Canvi de domicili al padró municipal d'habitants.
- Certificat d'inscripció al Registre Municipal d'Unions Civils (parelles de fet).
- Consulta en el Cens Electoral.
- Còpia literal del padró municipal d'habitants.
- Inscripció o anul·lació de la inscripció al Registre Municipal d'Unions Civils.
- Justificant de convivència del Padró Municipal d'Habitants.
- Justificant de residència del Padró Municipal d'Habitants.
- Queixes i Suggestiments.
- Renovació de la inscripció en el padró dels ciutadans/anes estrangers/es no comunitaris sense permís de residència permanent.
- Sol·licitud d'accés a la informació pública.
- Sol·licitud de permís municipal d'armes.
- Sol·licitud d'informe d'arrelament social (INF02).
- Sol·licitud d'Informe d'integració social (renovació de residència temporal) (INF03).
- Sol·licitud d'Informe d'adequació d'habitatge per al reagrupament familiar (INF01) o per a la renovació de les autoritzacions de residència en virtut del reagrupament familiar (INF04).
- Subvencions per a entitats socioculturals 2016.

### 3.8 Territori, urbanisme i habitatge

- Certificat d'antiguitat d'un edifici (CA).
- Certificat de canvi de numeració o denominació d'un carrer (CND).
- Certificat de legalitat i antiguitat d'un habitatge per sol·licitar la cèdula d'habitabilitat (CLA).



- Certificat de legalitat per presentar al Registre de la propietat (CLRP).
- Certificat de règim urbanístic (CRU).
- Consulta prèvia a la sol·licitud d'un canvi d'ús (CPCUS).
- Còpies de plànols de la ciutat a escala, per fulls, cartogràfics o en suport digital.
- Còpies de plànols d'habitatges.
- Denúncia per obres, conservació d'edificis o terrenys.
- Dictamen tècnic sobre la possibilitat de canviar l'ús d'un local o similar.
- Estudis de detall.
- Expedient de declaració de ruïna a instància de part.
- Expedients de projectes de parcel·lació.
- Llicència d'obra major per a la constitució o modificació del règim de propietat horitzontal.
- Llicència d'obra menor per a la instal·lació de grues torre.
- Llicència d'obra menor per a la realització d'enderrocs.
- Llicència de primera ocupació.
- Llicència de reserva d'estacionament per obres.
- Llicència d'obertura de rases per companyies.
- Llicència d'obra major.
- Llicència d'obra menor.
- Obres a la llar de petita entitat (assabentats).
- Pròrroga de llicències de reserva d'estacionament per obres.
- Sol·licitud prèvia per a la Desqualificació d'Habitatges de Protecció Oficial.

### 3.9 Via pública

- Col·locació de banderoles a la via pública.
- Distintiu estacionament Barri Safaretjos.
- Llicències de Festes de Barris – Entitats.
- Ocupació de la via pública amb instal·lacions de caràcter provisional.
- Permís per a l'ocupació de la via pública per a la fira del llibre durant la diada de Sant Jordi.
- Permís per a l'ocupació de la via pública per a la venda de roses durant la diada de Sant Jordi.
- Permís per a talls de carrer, ocupació d'un carril de circulació o reserves d'estacionament.
- Permís per a la instal·lació de casetes de pirotècnia.
- Taules de cafè - Alta terrassa de bar.
- Taules de cafè - Ampliació terrassa de bar.
- Taules de cafè - Baixa terrassa de bar.
- Taules de cafè - Canvi de titular terrasses de bar.
- Taules de cafè - Instal·lació de vetllador a la terrassa de bar.
- Taules de cafè - Instal·lació d'estufes a terrasses de bar.
- Taules de cafè - Reducció terrassa de bar.
- Venda de Palmes i Palmons.

Aquesta relació ha estat actualitzada a data 26/10/2016.

Per a una informació més actualitzada i conèixer com gestionar cada un dels tràmits, consulteu la pàgina web de tràmits municipals: <https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/tramits/>



#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Millorar la valoració global del servei donada per l'usuari.	Grau de satisfacció segons l'enquesta de satisfacció	Superar 5 dècimes la valoració de l'any anterior
Respondre o derivar al departament responsable les peticions fetes per Internet a l'apartat Tràmits en línia de l'Ajuntament, abans de 24 hores laborables.	Temps de resposta o derivació	≤20h
Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l' OIAC, abans de 24 hores laborables.	Temps de resposta o derivació	≤20h
Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25'.	Temps mig d'espera d'atenció	≤25'
Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5'.	Temps mig d'espera d'atenció a través de la cita prèvia	≤5'

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'error.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

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

Periòdicament elaborem i analitzem una estadística d'activitat per detectar àrees de millora, recollint les següents dades:

- ✓ Temps d'espera per a l'atenció a les taules (gestió de torns).
- ✓ Temps d'espera al telèfon 010.
- ✓ Nombre d'usuaris/àries atesos/es presencialment.
- ✓ Nombre d'usuaris/àries atesos/es telefònicament.
- ✓ Nombre d'atencions/tramitacions (per tipologia) realitzades presencialment.
- ✓ Nombre d'atencions/tramitacions (per tipologia) realitzades telefònicament.
- ✓ Nombre de tràmits realitzats telemàticament.
- ✓ Nombre de derivacions a altres organismes.
- ✓ Nombre de queixes ciutadanes sobre l'atenció rebuda a l'oficina.
- ✓ Nivell de satisfacció dels usuaris/àries de cita prèvia (valoració).

Aquesta confrontació de dades es realitzarà mitjançant la mesura dels indicadors i la identificació de les possibles desviacions respecte dels estàndards de servei establerts, amb la finalitat de comparar la situació real amb la desitjada i definir els plans de millora.

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, com a part del Servei d'Assumptes Generals, posa a disposició dels seus usuaris/àries una enquesta d'expectatives i de satisfacció de la Cita Prèvia, amb la finalitat de valorar el nivell de qualitat del servei ofert.

Amb una voluntat de millora contínua, estudiarem els suggeriments que els nostres usuaris/àries ens proposin, a partir de l'anàlisi de la percepció global que tenen del Servei de Cita Prèvia.

Aquesta enquesta ens permetrà conèixer:

- ✓ el grau de complexitat que tenen els usuaris/àries per reservar cita prèvia.
- ✓ el grau de satisfacció que tenen els usuaris/àries respecte als temps d'espera.
- ✓ la nostra eficàcia i eficiència en la prestació del servei.

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal:  
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

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

## 8. Normativa específica del servei

### Procediment Administratiu

- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

### Protecció de dades

- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

## Padró Municipal d'habitants

- Resolució de 30 de gener de 2015 de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del padró municipal.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Les persones que s'adrecin presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana per a formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitat dels gestors i mitjançant un sistema de gestió de tornos.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta o tràmit.
- Accessibilitat de la informació de l'OIAC des dels diferents canals que es disposa.
- Tenir informació de les tarifes vigents per a la realització dels diferents tràmits.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora.

### 9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta servei a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana.
- Respectar els drets de la resta d'usuaris/àries de l'oficina.
- Identificar prèviament quin tràmit o consulta vol realitzar la persona per tal d'atendre-la de la manera més eficaç i eficient possible.
- Mostrar el document d'identificació (NIF/NIE/Passaport) per tal de realitzar qualsevol tràmit municipal.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.





- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Montserrat Esteban Soler, la cap de Servei.

## CARTA DEL SERVEI DE PARCS I JARDINS

Des del Departament de Parcs i Jardins es gestiona la neteja i el manteniment de la jardineria de zones verdes urbanes —parcs, jardins, places, parterres i jardineres— i zones d'esbarjo per a gossos; el manteniment de l'arbrat viari; el manteniment de mobiliari urbà, jocs infantils i el reg; i, per últim, la protecció del verd urbà.

### 1. Identificació

Nom del servei	Parcs i jardins
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Alcaldia d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Gloria Tormo Bernad, cap del Servei de Manteniment de Via Pública. tormobg@gramenet.cat  Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai públic, Via Pública i Civisme. muximz@gramenet.cat
Adreça	Plaça de l'Olimp, 3
Horari (presencial / virtual)	VIRTUAL: <a href="https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/">https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/</a> PRESENCIAL: Oficines de Servei Territorials Plaça de l'Olimp, 3 08921 - Santa Coloma de Gramenet (Barcelona) Telèfon: 934 624 000 Horari (dies no festius): de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 Per a visites presencials cal demanar hora
Telèfon	934 624 000 extensió 3556
Web / adreça electrònica	<a href="http://www.gramenet.cat">www.gramenet.cat</a> (Parcs i Jardins, en construcció) <a href="mailto:fortofa@gramenet.cat">fortofa@gramenet.cat</a>

### 2. Missió i valors

Planificar i mantenir íntegrament els espais verds urbans per tal de garantir a la ciutadania els beneficis ambientals, socials, psicosocials i econòmics que aporten i que determinen la qualitat de vida.

Els valors que ens guien són el respecte de la dignitat de l'ésser humà i el respecte i l'agraïment cap a la natura urbana.

### 3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

#### 3.1 Assessorament i col·laboració en obra nova municipal

Assessorament i col·laboració en la redacció i supervisió dels apartats de jardineria i reg dels projectes d'urbanització pública.

Destinatari/àries                      Servei de Projectes i Obres

Com sol·licitar el servei            Comunicació interna

#### 3.2 Gestió de neteja i manteniment de les zones verdes urbanes

- Neteja.
- Eliminació de pintades i grafitis.
- Manteniment de gespes, arbustiva i arbrat.
- Manteniment de sauló i sorral·ls.
- Manteniment de bancs i papereres.
- Manteniment de reg i noves instal·lacions.
- Manteniment de les fonts de beure.
- Manteniment de l'obra civil i embornals.

Destinatari/àries                      Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei            En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/>  
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.  
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

#### 3.3 Gestió d'arbrat urbà

Planificació i manteniment dels arbres de carrers, dels parcs i jardins, dels equipaments esportius, dels centres públics d'educació primària i dels edificis municipals.

Les principals tasques són:

- Selecció d'espècies.
- Esporga.
- Reposició d'arbres morts.
- Desherbatge.
- Adobat.
- Pla d'arbrat de risc.

Destinatari/àries                      Ciutadans, ciutadanes i responsables d'escoles i edificis municipals

Com sol·licitar el servei En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/>  
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.  
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

### 3.4 Gestió de mobiliari urbà

Manteniment dels bancs, papereres i fonts de beure dels carrers i dels parcs i jardins de la ciutat.  
Les principals tasques són:

- Instal·lació de bancs, papereres i fonts de beure.
- Manteniment preventiu i correctiu (pintura, reparacions, substitucions).

Destinatari/àries Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/>  
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.  
Telefònicament per sol·licitar visita presencial: 934 624 000 extensió 3556

### 3.5 Gestió de jocs infantils i esportius

Manteniment dels jocs infantils, juvenils, esportius i biosaludables dels parcs i jardins municipals segons UNE-EN 1176 i 1177.

- Disseny d'àrees de jocs de noves instal·lacions.
- Neteja i manteniment de jocs, tanques i superfícies d'esmorteïment.
- Renovació de jocs.
- Inspeccions de seguretat .

Destinatari/àries Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/>  
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.  
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

### 3.6 Control i lluita integrada de plagues i malalties de verd urbà

Prevenir, controlar les plagues i malalties dels arbres, arbustives i gespes mitjançant la lluita integrada.

- Afavorir la presència dels depredadors naturals en comptes de la utilització de productes químics.

- Millorar les condicions edafològiques i biològiques de les espècies vegetals per tal d'incrementar les seves respostes de defensa.
- Selecció d'espècies vegetals sense malalties o plagues associades.
- Regular el nivell de població de paràsits amb tractaments innocus (aigua i sabó).
- Protocol d'intervencions.

Destinatari/àries            Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei    En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/>  
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.  
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

### 3.7 Telegestió de reg i estalvi d'aigua de les zones verdes

Gestió dels sistemes de reg públics :

- Projectes i supervisió d'instal·lacions de reg.
- Manteniment preventiu i correctiu.
- Control dels consums dels comptadors d'aigua (reg i fonts de beure).
- Programació dels regs via web.
- Detecció i reparació de fuites d'aigua.
- Aturada automàtica dels regs amb pluges i vent.

Destinatari/àries            Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei    En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/>  
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.  
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

### 3.8 Gestió de les zones d'esbarjo de gossos

Neteja i manteniment de les zones d'esbarjo de gossos.

- Disseny de les zones.
- Neteja i desinfecció de la zona.
- Manteniment preventiu i correctiu dels elements: tanques, sauló, dispensadors de bosses, etc.

Destinatari/àries            Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei    En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/>

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.  
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

### 3.9 Gestió de lavabos químics de les zones verdes

Neteja i manteniment dels lavabos químics de les zones verdes.

- Disseny i/o adequació de lavabos químics.
- Neteja, buidatge i desinfecció.
- Manteniment preventiu i correctiu dels elements.

Destinatari/àries            Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei    En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/>  
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.  
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

### 3.10 Protecció del verd urbà

Valoracions de les afectacions produïdes als arbres amb motiu de:

- Obres privades i públiques.
- Guals.
- Accidents.
- Vandalisme.
- Sol·licituds de tala d'arbres particulars.

Destinatari/àries            Ciutadans, ciutadanes i altres serveis municipals que hi intervenen.

Com sol·licitar el servei    En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/>  
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.  
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556  
Comunicació interna

### 3.11 Col·laboració amb els programes de Plans d'ocupació i de prevenció de drogodependència

Suport tècnic, coordinació i seguiment de les tasques de jardineria dels Plans d'ocupació programa ASAUPAM.

Destinatari/àries            Grameimpuls i altres serveis municipals que hi intervenen.

Com sol·licitar el servei    Comunicació interna



#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Incrementar la qualitat de neteja en zones pavimentades de les zones verdes (a novembre 2016: 26% de neteja setmanal).	% increment de zones amb freqüència de neteja setmanal.	≤ 2%
Disminuir les molèsties provocades per l'arbrat viari.	% demandes d'actuació i/o queixes d'arbrat viari respecte del total de peticions i/o queixes.	≤ 30%

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal [gramenet.cat](http://gramenet.cat)

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'error.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció d'expectatives que el Servei de Gestió de Patrimoni posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits al Servei.

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiaac/cita-previa/>

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

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme s'engloba



dins el sistema de Queixes i Suggeriments que recull i tramita les queixes, suggeriments i reclamacions de la ciutadania relacionades amb els serveis municipals de la nostra ciutat. D'aquesta manera, podem assegurar que es presta un servei de seguiment fins a la resposta definitiva al ciutadà/ana de la qüestió plantejada, requerint la informació sobre aquest tema.

El formulari pot descarregar-se a l'enllaç:

<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>

Aquest mateix recurs es pot utilitzar via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la plaça de la Vila.

## 8. Normativa específica del servei

Parcs i Jardins treballa dins el marc legal i normatiu referent a:

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost de la Llei d'urbanisme.
- Llei 3/2012, del 22 de febrer, de modificació del text refós de la Llei d'urbanisme.
- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Normes tecnològiques de la jardineria i el paisatgisme. Col·legi oficial d'enginyers tècnics agrícoles de Catalunya.
- Norma Granada, revisió 2007, mètode de valoració d'arbres i arbustos ornamentals (Asociación española de parques y jardines públicos).
- Norma UNE-EN 1176 i UNE-EN 1177
- Ordenances municipals:
  - ordenança municipal de neteja, 28 juny 2010
  - ordenances d'ocupació de la via pública, 29 juny 2010
  - ordenances fiscals núm. 14 reguladora de la taxa per ocupació i aprofitament de la via pública
- Reial decret 1311/2012, de 14 de setembre, pel qual s'estableix el marc d'actuació per aconseguir un ús sostenible dels productes fitosanitaris.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

Drets (reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat)

- Dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida i, per tant, dret a gaudir d'uns espais verds saludables, harmònics, divertits i segurs.
- Dret al medi ambient:
  1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri ambiental.

2. Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i, per tal que siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.
  3. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular envers els infants.
- Dret a un urbanisme harmoniós i sostenible:
    1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.
  - Dret a lleure:
    1. Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.

## 9.2 Deures

- La ciutat és l'espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, fet que comporta assumir també deures de solidaritat (Reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat).
- Respectar les normes d'usos i de convivència definits a les ordenances de civisme (en fase de redacció).

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Gloria Tormo Bernad, la cap de Servei.

## CARTA DEL SERVEI DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I GOVERN OBERT

El Servei de Planificació Estratègica i Govern Obert és responsable de la planificació estratègica de l'Ajuntament, coordinant el Pla d'Acció Municipal, impulsant el Govern Obert i tenint present els valors de la participació ciutadana, la transparència i la qualitat democràtica.

Per aquest motiu, un dels objectius bàsics és vetllar per la implementació i seguiment dels instruments i canals de participació recollits en el Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert.

D'altra banda, aquest Servei també gestiona les Regidories de districte, reforçant les polítiques de proximitat i el Programa de Ciutat Universitària.

### 1. Identificació

Nom del servei	Servei de Planificació Estratègica i Govern Obert
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Planificació Estratègica, Participació Ciutadana, Observatori de la Governança, Qualitat Democràtica i Transparència, PAM, Regidories de Districte i Programa "Ciutat Universitària".
Equip responsable	Isuka Palau, directora de Planificació Estratègica, Participació Ciutadana, Observatori de la Governança, Qualitat Democràtica i Transparència, PAM i regidores de Districte. palaugi@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14h
Telèfon	934 624 000 extensió 2731
Web / adreça electrònica	<b>Web Govern obert i Participació</b> <a href="http://www.gramenet.cat/temes/participacio/govern-obert/">http://www.gramenet.cat/temes/participacio/govern-obert/</a> Parti.ciudadana@gramenet.cat RegistreciutadaSCG@gramenet.cat  <b>Web Transparència</b> <a href="http://www.gramenet.cat/temes/transparencia/">http://www.gramenet.cat/temes/transparencia/</a> Sol·licitud d'accés a la informació (SAIP) Transparencia@gramenet.cat

#### Web Pla d'acció municipal

[www.gramenet.cat/pam](http://www.gramenet.cat/pam)  
[pam@gramenet.cat](mailto:pam@gramenet.cat)

#### Web Regidories de districte

[www.gramenet.cat/temes/participacio/districtes/](http://www.gramenet.cat/temes/participacio/districtes/)

#### Web Programa Ciutat Universitària

[www.gramenet.cat/ciutatuniversitaria](http://www.gramenet.cat/ciutatuniversitaria)  
[ciutatuniversitaria@gramenet.cat](mailto:ciutatuniversitaria@gramenet.cat)

## 2. Missió i valors

La nostra missió és marcar les línies estratègiques d'actuació de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet sobre la base del bé comú, la transparència i l'eficàcia promovent la participació, la implicació, la corresponsabilitat dels ciutadans i ciutadanes i la rendició de comptes; millorant la qualitat democràtica, i impulsant el desenvolupament social de la ciutat.

Els valors que ens defineixen són la integritat, l'objectivitat, l'honestedat i el respecte, junt amb altres principis de bon govern com la proximitat, la transparència, el diàleg, la col·laboració i la participació.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Transparència i Qualitat democràtica

- Portal de transparència Web amb informació actualitzada sobre l'organització institucional i estructura administrativa; decisions i actuacions de rellevància jurídica; gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial; planificació i programació; i, per últim, contractació, convenis i subvencions. Servei adreçat a la ciutadania en general.
- Sensibilització en matèria de govern obert —transparència i participació— adreçats als joves escolaritzats.
- Desenvolupament dels instruments de Transparència del Reglament de Participació i Govern Obert municipal.

- Tràmit de Sol·licitud d'accés a la informació Pública.

Destinatari/àries                      Persones majors de 16 anys

Com sol·licitar el servei              Presencialment en l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de la cita prèvia que es pot demanar telefònicament: 934 624 090 de 8.30 a 14.30h.  
Telemàticament amb identificació digital/DNI electrònic.

### 3.2 Participació Ciutadana

- Desenvolupament d'activitats i processos participatius amb la ciutadania de forma presencial i electrònica.
  - Processos de debat públic: promou el debat entre la ciutadania i el govern amb l'objectiu de preguntar i tenir en compte les seves opinions.
  - Fòrum Ciutadà: és una trobada entre els/les responsables municipals i els/les ciutadans/anes per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques.

Destinatari/àries                      Entitats, institucions i ciutadania

Com sol·licitar el servei            Mitjançant una iniciativa popular (la recollida i presentació de signatures). Regulat al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert (Títol IV. La dimensió directa: afavorir la implicació ciutadana en la presa de decisions. De l'article 57 al 64).  
<http://www.gramenet.cat/temes/participacio/govern-obert/participacio-ciutadana/reglament-de-participacio-ciutadana-i-govern-obert-2015/>

- Petició de paraula al Ple : Les entitats o els grups de ciutadans i ciutadanes poden intervenir davant el Ple municipal per exposar un tema relacionat amb un punt de l'ordre del dia.

Destinatari/àries                      Entitats i col·lectius ciutadans

Com sol·licitar el servei            S'ha de presentar una instància a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, o bé, a través del web municipal: <http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/ple-municipal/peticio-de-paraula/>  
La data límit per presentar la petició és el dia anterior a la celebració del Ple.

- Registre Ciutadà: Recull les dades d'aquelles persones que, voluntàriament, manifesten un interès per participar en les polítiques públiques.

Destinatari/àries                      ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei            Presencialment mitjançant instància a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana; via correu electrònic, a l'adreça, [registreciutadaSCG@gramenet.cat](mailto:registreciutadaSCG@gramenet.cat). Telemàticament al web municipal: [ww.gramenet.cat/registreciutada](http://ww.gramenet.cat/registreciutada)

- Canals de consulta i participació
  - Consells municipals sectorials.- Creats per afavorir el debat regular entre les entitats, la ciutadania i els responsables municipals.

Aquests Consells estan gestionats per cada servei responsable del sector i són:

Consell de solidaritat i cooperació

<http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/consell-de-cooperacio/>

Consell municipal de serveis socials

<http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/benestar-social-i-families/pagines-dinteres/pla-local-per-la-inclusio-social-plis/consell-municipal-de-serveis-socials/>

Consell de les dones

<http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/igualtat-de-genere/consell-de-les-dones/>

Consell escolar municipal

<http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/participacio/consell-escolar-municipal/>

Destinatari/àries	Entitats i ciutadania
Com sol·licitar el servei	Contactant amb el Servei responsable de cada Consell i presencialment a l'òrgan de participació.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa popular.- Un grup de ciutadans/anes pot proposar a l'Ajuntament un procés de debat o un fòrum ciutadà, un punt en l'ordre del dia del Ple, una demanda concreta, una normativa i també una consulta popular.</li> </ul>

Destinatari/àries	Entitats, col·lectius i ciutadania
Com sol·licitar el servei	Mitjançant la recollida i presentació de signatures. Regulat al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert (Títol IV. La dimensió directa: afavorir la implicació ciutadana en la presa de decisions. De l'article 57 al 64). <a href="http://www.gramenet.cat/temes/participacio/govern-obert/participacio-ciutadana/reglament-de-participacio-ciutadana-i-govern-obert-2015/">http://www.gramenet.cat/temes/participacio/govern-obert/participacio-ciutadana/reglament-de-participacio-ciutadana-i-govern-obert-2015/</a>

### 3.3 Pla d'Acció Municipal

- Informació, coordinació, gestió i seguiment del desenvolupament i rendició de comptes del Pla d'Acció Municipal a la ciutadania.

Destinatari/àries	Entitats, col·lectius i ciutadania
Com sol·licitar el servei	En la fase del procés participatiu, es pot disposar del servei participant en les activitats convocades, enviant les aportacions mitjançant els canals proposats: <a href="http://www.gramenet.cat">www.gramenet.cat</a> o bé mitjançant correu electrònic <a href="mailto:pam@gramenet.cat">pam@gramenet.cat</a> . També es pot fer presencialment a l'OIAC. En la fase de desenvolupament del Pla d'Acció Municipal i processos de rendició de comptes es pot accedir al servei consultant el web municipal i els indicadors d'execució del PAM i es pot assistir als fòrums de seguiment del PAM que es convoquin.

### 3.4 Regidories de Districte

- Atenció personalitzada i de proximitat a les demandes, queixes i necessitats de la ciutadana.



- Atenció a col·lectius i entitats de cada districte col·laborant en la detecció, derivació i seguiment de les problemàtiques dels barris.
- Interlocució i transmissió d'informació en base a les accions a programar o executar per l'Ajuntament en el territori del districte.

Destinatari/àries Entitats, col·lectius i ciutadania

Com sol·licitar el servei Per via telefònica o bé per correu electrònic.  
Presencialment, a la seu de cada una de les regidories de districte.

DISTRICTE	ADREÇA ELECTRÒNICA I TELÈFON
Districte 1 Centre Cívic Can Mariner Cr. Milà i Fontanals, 14-16	districte1@gramenet.cat Tel. 933 862 053
Districte 2 Centre Cívic Llatí Cr. Nàpols, 41	districte2@gramenet.cat Tel. 933 910 026
Districte 3 Centre Cívic Singuerlín Av. Catalunya, 41	districte3@gramenet.cat Tel. 933 910 069
Districte 4 Edifici Olimpo Serveis Territorials municipals Plaça Olimpo, 3	districte4@gramenet.cat Tel. 934 624 038
Districte 5 Av. Generalitat, 112	districte5@gramenet.cat Tel. 934 624 082
Districte 6 Centre Cívic Fondo Cr. Wagner, 19	districte6@gramenet.cat Tel. 933 910 251

Horari: dimecres no festius, d'11 a 13.30 h i de 17 a 20 h

### 3.5 Programa "Santa Coloma Ciutat Universitària"

L'objectiu d'aquest programa és teixir una xarxa de relació entre la ciutadania i la comunitat universitària present al municipi a través de l'acció de l'Ajuntament.

La idea és aprofundir en la transferència de coneixement Universitat-Societat-Universitat, crear i desenvolupar projectes i, per últim, oferir un programa d'activitats periòdiques a la ciutadania, relacionades amb els centres universitaris del municipi.

Destinatari/àries Entitats, col·lectius i ciutadania

Com sol·licitar el servei Es pot disposar del servei participant en les activitats del programa "Santa Coloma Ciutat Universitària" i enviant tot tipus d'aportacions i suggeriments mitjançant els canals proposats: [www.gramenet.cat/ciutatuniversitaria](http://www.gramenet.cat/ciutatuniversitaria) o bé a través del correu electrònic [ciutatuniversitaria@gramenet.cat](mailto:ciutatuniversitaria@gramenet.cat).

#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Vetllar pel manteniment de la informació pública al web, actualitzada, clara i accessible, derivant les queixes al Servei corresponent.	Nombre de queixes rebudes en relació amb la informació del web municipal. % de queixes derivades als serveis corresponents.	≤10 100%
Millorar la qualitat de gestió dels serveis municipals a través de l'elaboració de les cartes de serveis interns.	% de cartes de serveis interns aprovades	15%
Convocar fòrums ciutadans anuals per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques.	Nombre de fòrums ciutadans convocats	≥2
Incrementar un 20% els processos participatius diferents als previstos al Pla d'acció municipal, 2015-19, per tal de millorar i ampliar les oportunitats de participació de la ciutadania.	% d'increment de processos participatius	Increment ≥20%
Canalitzar i referenciar el màxim nombre d'accions i processos municipals també des de la proximitat de la Regidoria de Districte.	Nombre de processos municipals que es canalitzen via regidories de Districte	≥ 3 processos a l'any s'han de canalitzar via regidories de Districte

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.



## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'error.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

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

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic [aquí](#).
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/cita-previa/>

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

## 8. Normativa específica del servei

### En matèria de Govern obert: Participació i Transparència

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament Orgànic Municipal.
- Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat.
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, del 2 d'abril de 2015.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Ser elector/a i elegible d'acord amb el que disposa la legislació electoral.
- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Dret a tenir informació, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- Demanar la consulta popular en els termes previstos en la Llei.
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establerts.
- Dret a rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials al territori.
- A rebre un tracte de respecte i deferència per part de les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

### 9.2 Deures

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir, mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, els subjectes següents estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques:

- Les persones jurídiques
- Les entitats sense personalitat jurídica
- Les persones que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu estan inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
- Els/les representants d'una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Isuka Palau García, directora de Planificació Estratègica, Participació Ciutadana, Observatori de la Governança, Qualitat Democràtica i Transparència, PAM, Regidories de Districte i Programa "Ciutat Universitària".

## CARTA DEL SERVEI DE SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

Servei responsable de protegir i promoure la salut de les persones, prevenir la malaltia mitjançant el foment d'hàbits de vida saludables en general i en especial dels col·lectius més vulnerables. Elaborar i mantenir el Pla municipal de Drogodependències i afavorir estratègies respecte a la salut mental i les addiccions.

### 1. Identificació

Nom del servei	Salut Pública i Atenció als Consumidors
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d'Educació, Drets Socials, Infància, Joventut i Esports Servei de Salut Pública i Atenció als Consumidors
Equip responsable	Carme Palma Moreno (cap de Servei) palmamc@gramenet.cat Gemma Bellvehi (directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat) bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 13 h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre)
Telèfon	Tel. 934 624 000 (extensió 3054)
Adreça electrònica	salutpublica@gramenet.cat
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/per-temes/amb-les-persones/salut-publica/">http://www.gramenet.cat/per-temes/amb-les-persones/salut-publica/</a>

### 2. Missió i Valors

La missió és contribuir a la millora de la salut i en especial de la salut mental i les addiccions en col·laboració amb altres administracions responsables, mantenir i millorar l'educació per a la salut de la població en general i en especial de la població jove i de la població més vulnerable i garantir la seguretat, salubritat i innocuïtat dels aliments que comercialitzen els establiments minoristes de la ciutat.

Els valors del servei són l'equitat, l'objectivitat, la fiabilitat, la proporcionalitat, el foment del diàleg, la proactivitat i la participació.

### 3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

#### Promoció de la salut

##### 3.1 Educació per a la salut

Cada curs escolar es dissenya un programa d'educació per a la salut adreçat a l'alumnat de l'educació secundària de la ciutat. Els temes que es treballen són l'afectivitat, la sexualitat, l'alimentació saludable, la salut mental, les drogues, l'assetjament i les pantalles. Aquestes activitats formen part d'un paquet que el centre educatiu ha de treballar als diferents nivells educatius.

A més, el nostre Servei ofereix els materials, l'assessorament i porta a terme els tallers que el professorat considera més necessari tenint en compte les característiques dels grups d'alumnes.

Als col·lectius de més risc i vulnerables s'ofereix el suport als educadors i educadores dels centres i la implementació d'activitats especialment dissenyades a les necessitats.

Destinatari/àries Alumnat de secundària, associacions de famílies i centres educatius no formals

Com sol·licitar el servei Programa d'activitats educatives complementàries al currículum  
[www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paecc/](http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paecc/)  
[promociosalut@gramenet.cat](mailto:promociosalut@gramenet.cat)

##### 3.2 Pla Municipal de Drogues

Cada quatre anys es revisa, s'avalua i s'aprova el Pla Municipal de Drogodependències. Aquest Pla preveu una avaluació continuada anual i conté totes les accions en l'atenció de les persones amb problemes de drogodependències i les accions destinades a la seva inserció i normalització.

També, el Pla inclou les accions de prevenció tant en l'àmbit educatiu com en punts de trobada de joves al carrer. Així mateix, inclou l'espai d'assessoria jove per a la prevenció de les addiccions i informació i assessorament a les mares i els pares.

Destinatari/àries Comunitat educativa, famílies, adolescents, joves i grups de població vulnerable

Com sol·licitar el servei [pladrogues@gramenet.cat](mailto:pladrogues@gramenet.cat)

##### 3.3 Prevenció de la infecció per VIH i la sida

Amb l'objectiu de sensibilitzar a la població en general i, en especial, a la població jove s'ha dissenyat una campanya informativa i divulgativa per a la prevenció de la infecció per VIH i sida. En general, la campanya consisteix en l'edició de materials, el repartiment d'informació als centres educatius que ho demanen, repartiment de preservatius a centres de secundària i

centres cívics que participen de la campanya i organització de teatre social en relació amb la prevenció i informació de la malaltia. També es col·labora en la informació de la població en general amb les taules informatives el dia mundial de la sida.

Destinatari/àries	Alumnat d'educació secundària i població en general
Com sol·licitar el servei	Programa d'activitats educatives complementàries al currículum <a href="http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paecc/">www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paecc/</a> <a href="mailto:promociosalut@gramenet.cat">promociosalut@gramenet.cat</a>

### 3.4 Suport en l'atenció en salut mental i les addiccions

Això inclou les accions que promouen la salut mental i les que es treballen per la normalització social de les persones amb trastorns mentals i addiccions. Es tracta principalment de la dinamització i suport de la Taula de Salut Mental i Addiccions del territori amb l'objectiu de generar sinergies que contribueixin a la millora de l'atenció de les persones afectades.

Un altre dels objectius és informar i sensibilitzar a la comunitat mitjançant activitats, jornades i materials en coordinació amb altres agents socials i administracions del territori.

Destinatari/àries	Serveis d'atenció i entitats, persones afectades i famílies.
Com sol·licitar el servei	<a href="mailto:promociosalut@gramenet.cat">promociosalut@gramenet.cat</a>

### 3.5 Seguiment de malalties de declaració obligatòria

S'ofereix informació i assessorament a tots els centres d'educació primària i escoles bressol en relació amb malalties transmissibles. Aquest assessorament es fa en coordinació amb la Unitat de Vigilància Epidemiològica del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Destinatari/àries	Centres educatius
Com sol·licitar el servei	<a href="mailto:salutpublica@gramenet.cat">salutpublica@gramenet.cat</a>

## Protecció de la salut

### 3.6 Vigilància i control dels establiments alimentaris

Cada any es planifica l'acció inspectora del Servei sota el criteri de valoració de risc, el sector, les alertes i les denúncies.

Les campanyes es dissenyen en funció de les necessitats detectades i es dona resposta a totes les denúncies rebudes al Servei en relació amb els establiments de la ciutat.

Les alertes alimentàries es gestionen conjuntament amb l'Agència de Salut Pública de Catalunya.

A partir de la tercera inspecció s'aplica una taxa. Si un establiment és persistent en la incidència d'incompliments s'inicia el procediment sancionador.

Destinatari/àries Establiments alimentaris de la ciutat.

Com sol·licitar el servei [protecciosalut@gramenet.cat](mailto:protecciosalut@gramenet.cat)  
<http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/ordenances-fiscals-i-preus-publics/>

### 3.7 Valoració del risc per a la salut dels establiments alimentaris

L'acció inspectora inclou una valoració del risc dels establiments per elaborar el mapa de risc alimentari, seguint el protocol de valoració del risc de la Diputació de Barcelona.

Destinatari/àries Establiments alimentaris minoristes

Com sol·licitar el servei [protecciosalut@gramenet.cat](mailto:protecciosalut@gramenet.cat)

### 3.8 Presa i anàlisi de mostres alimentàries

Amb la finalitat de detectar males pràctiques i dissenyar intervencions preventives, es porten a terme les preses de mostres i analítiques integrades en les accions inspectores. Aquestes representen un instrument de la pròpia inspecció.

Destinatari/àries Establiments alimentaris minoristes

Com sol·licitar el servei [protecciosalut@gramenet.cat](mailto:protecciosalut@gramenet.cat)

### 3.9 Auditoria, assessorament i formació en seguretat alimentària

S'ofereix un espai d'assessorament individualitzat als titulars dels establiments o entitats pel compliment de la normativa en relació amb la seguretat alimentària en el marc del seu establiment o en la celebració de festes culinàries al carrer.

Destinatari/àries Establiments i persones que volen obrir un establiment a la ciutat.

Com sol·licitar el servei [protecciosalut@gramenet.cat](mailto:protecciosalut@gramenet.cat)

### 3.10 Autorització sanitària de l'activitat de pírcing, tatuatge o micropigmentació

Es porta a terme la revisió documental, la inspecció i comprovació de requeriments per a l'autorització sanitària d'aquesta activitat. Igualment, s'estableix una inspecció anual de tots els centres de la ciutat.

L'autorització sanitària està subjecte a una taxa que es pot consultar al web municipal.

Destinatari/àries	Establiments de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació
Com sol·licitar el servei	protecciosalut@gramenet.cat <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/ordenances-fiscals-i-preus-publics/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/ordenances-fiscals-i-preus-publics/</a>



#### 4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

##### Promoció de la salut

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Donar resposta a les demandes d'activitats de promoció de la salut als centres de secundària en els següents àmbits: afectivitat, sexualitat, alimentació, salut mental, pantalles, drogues i assetjament.(Pack Salut)	% peticions amb resposta favorable	100% de les demandes d'activitat
Donar resposta a les demandes d'activitats de promoció de la salut a grups de joves en situacions de vulnerabilitat i adaptats a les necessitats detectades per l'equip educatiu.	% peticions amb resposta favorable	100% de les demandes d'activitat
Gestionar les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies.	Temps de resposta a partir de la recepció de la petició al servei de salut pública. % de les demandes ateses abans de 15 dies sobre les demandes totals .	≥90% de les demandes d'activitats en un termini ≤ 15 dies.
Donar suport a les activitats de prevenció de la infecció per VIH i sida sol·licitades pels centres d'educació secundària de la ciutat en el marc de la campanya de sensibilització i prevenció del VIH/sida al voltant de l'1 de desembre.	Organització de la campanya SI/NO % de sol·licituds de suport ateses	Organització de la campanya 100% de les sol·licituds
Disposar d'un Pla Municipal sobre Drogues que emmarqui totes les accions preventives i de normalització social de persones drogodependents, amb una avaluació quadriennal.	Realització de l'Informe d'avaluació quadriennal SI/NO	Informe
Atendre professionals, familiars i joves en medi obert o en l'assessoria en un període màxim de 10 dies.	% d'atenció realitzada en el termini establert	90%.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## Protecció de la salut

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual Resultat anual
Inspeccionar i classificar els establiments de nova obertura i canvis de titular que arriben al Servei.	% d'establiments inspeccionats i classificats	≥ 50% dels establiments de nova obertura
Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat.	% d'establiments nous introduïts	≥80%
Inspeccionar la totalitat dels establiments denunciats amb la màxima celeritat.	% dels establiments inspeccionats respecte del nombre total de denúncies.	100% inspeccionats
	Temps transcorregut des de la recepció de la denúncia al Servei fins a la data de la inspecció.	≤48h
Fer el seguiment i control d'establiments de més risc segons el protocol d'inspecció de valoració de risc de la Diputació de Barcelona.	% d'inspeccions de seguiment	≥80%
Controlar la totalitat dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació per al seguiment i concessió de l'autorització sanitària de funcionament.	% dels centres inspeccionats	100%
	Nombre d'autoritzacions sanitàries noves	100% actualitzades

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'error.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció d'expectatives que el Servei de Gestió de Patrimoni posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

El Servei impulsa espais de participació de la ciutadania organitzada en temes de salut com a ara la Taula de Salut mental i addiccions o altres plataformes comunitàries.

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic [aquí](#).

- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

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

## 8. Normativa específica del servei

- 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 33/2011, de 4 d'octubre (estatal), General de Salut Pública.
- Llei 18/2009, del 22 d'octubre (catalana), de Salut Pública.
- Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'Ordenació Sanitària a Catalunya (DOGC núm. 1324, del 30/07/1990). [pdf, 1,64 Mb].
- Llei 17/2011, de 5 de juliol, de seguretat alimentària i nutrició (BOE núm. 160, del 06/07/2011).
- Llei 15/1983, de 14 de juliol, de la higiene i el control alimentaris (DOGC núm. 347, del 22/07/1983).

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### Promoció de la Salut

#### 9.1 Drets

- Rebre una resposta a la seva demanda d'activitats educatives i de promoció de la salut.
- Valorar l'actuació d'educació i promoció per a la salut municipal.
- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal: <https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>

#### 9.2 Deures

- Demanar les activitat segons els protocols establerts.
- Complir amb els compromisos que han arribat amb el Servei (estar present mentre es fan les activitats, fer la convocatòria, emplenar el qüestionari d'avaluació i altres).

### Protecció de la Salut

#### 9.3 Drets

- Rebre una còpia de l'acta oficial amb les deficiències detectades en les inspeccions.

- Dret a tenir informació sobre quins aspectes de la normativa presenten disconformitats.
- Presentar al·legacions per escrit sobre aquells aspectes inspeccionats que no estan d'acord i/o no queden ben reflectits en l'acta d'inspecció.
- Demanar informació sobre la situació en què es troba el seu expedient, o bé per escrit o bé presencialment.
- Presentar al·legacions que suposen circumstàncies atenuants en el transcurs de l'expedient.
- Obtenir un certificat d'assistència a les formacions.
- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l' Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal: <https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>

#### 9.4 Deures

- Facilitar l'entrada al personal tècnic i al personal d'inspecció per fer la vigilància i control de l'establiment.
- Conèixer la normativa sanitària aplicable al vostre establiment.
- Assegurar les condicions higièniques sanitàries obligatòries del vostre establiment.
- Corregir les deficiències detectades a les inspeccions.
- Presentar una denúncia quan s'observen irregularitats higièniques sanitàries (en els establiments alimentaris, menjadors col·lectius, parades de mercats, transport urbà de mercaderies...) que poden causar un problema de salut a la resta de la ciutadania.
- De manera presencial a l' Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal: <https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>

#### 10.Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

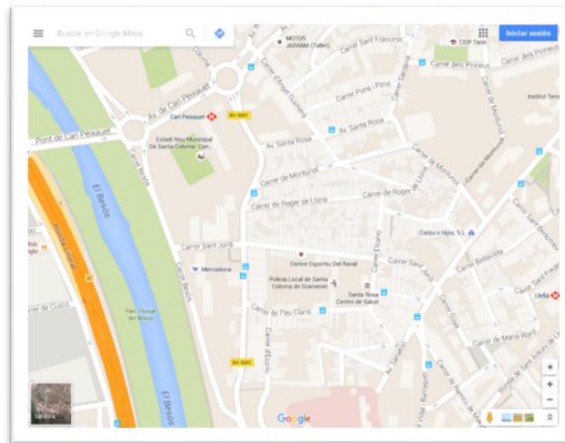
La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Carme Palma Moreno, la cap de Servei.

## CARTA DEL SERVEI DE POLICIA LOCAL

L'actuació que la Policia Local ofereix a la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet es basa en principis d'implicació social, presència en el territori, proximitat i vocació de servei públic. Aquests principis bàsics i genèrics s'adeqüen a la realitat de cada moment, a la demanda social i a l'eficàcia en l'assignació dels recursos disponibles.

### 1. Identificació

Nom del servei	Policia Local
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana
Equip responsable	Francesc Barral Pérez, intendent, sotscap de la Policia Local policialocal@gramenet.cat  Robert Jorge Sotos, intendent major, cap de la Policia Local policialocal@gramenet.cat
Adreça	La Policia Local disposa de dues dependències:  <u>a) Comissaria-prefectura</u> La Comissaria-Prefectura és l'edifici principal de la seu de la Policia Local on es troba la majoria dels seus efectius. C/ Sant Jordi, 40 08923 Santa Coloma de Gramenet .
Horari (presencial / virtual)	24 hores al dia
Telèfon	934 665 142/934 661 037 Urgències 092
Web/adreça electrònica	<a href="http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/policia-local/">http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/policia-local/</a> policia local@gramenet.cat
Com arribar-hi	Metro L-9 (parada Can Peixauet) Bus: B-14, B-20, B-30 i N-6



### **b) Oficina de Policia Local**

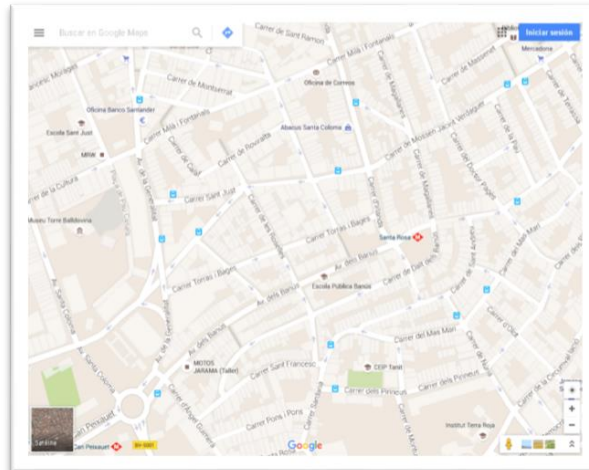
Avinguda dels Banús, 97-99 (cantonada amb carrer Irlanda)  
08923 Santa Coloma de Gramenet

Serveis que s'ofereixen en aquesta oficina:

- (OAC) Oficina d'Atenció al Ciutadà (Recepció denúncies)  
Horari atenció públic:  
De dilluns a divendres de 6.30 a 13.30 i de 14.30 a 21.30 hores.  
(Juliol i agost fins a les 18.00 hores).  
Dissabtes i diumenges de 10.30 a 21.30 hores.  
(Juliol i agost fins a les 18.00 hores).  
Telèfon: 934 624 000 extensions 3236 i 3204
- Departament Administratiu Policia Local (gestió de multes)  
Horari atenció públic: dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 hores  
Telèfon: 934 624 000 extensions 3230, 3231, 3232, 3234 i 335  
Fax: 933 914 906

Com arribar-hi

Metro L-9 (parada Santa Rosa) Bus: 42, B-19, B-20, B-84 i N-8



## 2. Missió i valors

La missió és millorar la seguretat de la ciutat, tant objectiva com subjectivament, tot potenciant el treball conjunt de la Policia de Catalunya (Policia Local-Mossos d'Esquadra) i la interacció transversal amb la resta d'operadors de la seguretat pública.

Els valors propugnats són el compromís públic, la presència al territori, la proximitat a la ciutadania, l'eficiència i la participació.

## 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

### 3.1 Seguretat ciutadana i policia de proximitat

El Servei du a terme tasques directament relacionades amb la protecció dels drets i llibertats ciutadanes, procurant que en els espais de relació de la ciutadania es pugui conivir harmònicament.

L'enfocament del servei des de la perspectiva de proximitat permet un millor coneixement del territori i de les característiques socials de l'entorn amb la finalitat de donar una resposta més àgil als problemes que es puguin plantejar a la ciutat.

Les tasques que es desenvolupen són les següents:

- Presència continuada i efectiva a la via pública amb caràcter preventiu, combinant la presència a peu i amb vehicle.
- Dimensionament adequat d'efectius policials per donar protecció i seguretat en els diferents esdeveniments esportius, culturals i socials que, per les seves característiques, fan aconsellable la presència policial.
- Recollida de denúncies per fets delictius a l'Oficina de Recepció de Denúncies (OAC).



- Instal·lació d'Oficina Mòbil d'Atenció Ciutadana (OMAC) en punts específics i per a determinats esdeveniments.
- Disposem d'una unitat policial especialitzada GIP (Grup d'Informació i Prevenció) per actuar en determinades tasques policials i quan les característiques del fet així ho aconsellin.

### 3.2 Policia administrativa

Actuacions policials en aplicació de les diferents normatives administratives municipals, autonòmiques o estatals per tal d'evitar o corregir activitats que puguin comportar molèsties, perills o perjudicis a la ciutadania o al medi urbà i natural.

Les actuacions que es desenvolupen són les següents:

- Desplaçament a demanda del ciutadà o ciutadana al lloc on siguem requerits a fi de comprovar i denunciar, si cal, les infraccions relacionades amb l'incompliment de les normatives administratives.
- Control del compliment d'horaris dels locals comercials i de pública concurrència, i de les condicions específiques contingudes en la seva llicència d'activitat.
- Vigilància i control del compliment de la normativa sobre animals domèstics, especialment pel que fa a les disposicions aplicables a la tinença de gossos en la via pública.
- Vigilància de les zones forestals per preservar el medi natural.

### 3.3 Policia de trànsit

- El control i la regulació del trànsit, i el control de vehicles i conductors és una de les eines bàsiques per afavorir l'ordre i la seguretat a la via pública, tant per a vehicles com per a vianants, i per garantir la mobilitat segura de la ciutadania i el transport públic. Les intervencions en aquest àmbit són de caràcter assistencial, sancionador i, sobretot, preventiu.
- Coordinació d'actuacions i anàlisi de propostes de millora i d'estratègies diverses juntament amb la Comissió Tècnica de Mobilitat municipal per millorar la seguretat i la mobilitat dins de la ciutat.
- Intervenció i investigació en accidents de trànsit en zona urbana:
  - Intervenció immediata en cas d'accident de trànsit. Control i regulació en la zona i auxili dels ferits i de la resta d'implicats fins que es restableixi la normalitat viària.
  - Manteniment actualitzat de la base de dades d'accidents amb víctimes, a més de transmissió de la informació dels accidents al Servei Català de Trànsit per ser tractades en el programa anomenat Sistema Integral de recollida de Dades d'Accidents de Trànsit (SIDAT).
  - Investigació de les causes dels accidents de trànsit mitjançant personal especialitzat amb la recollida d'indícis i dades per ser analitzades, amb la finalitat d'aclarir els fets i dirimir-ne responsabilitats.

- Informació a les parts afectades sobre les dades bàsiques de l'accident i orientació sobre els tràmits que cal fer.
- Servei de retirada de vehicles les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.
- Controls d'alcoholèmia, ITV i vehicles abandonats i/o robats.

### 3.4 Policia assistencial

Actuacions de la policia que tenen com a finalitat l'auxili directe a la ciutadania i la seva protecció. L'objectiu d'aquests tipus d'intervencions és la protecció dels drets, la resolució dels conflictes que es puguin donar entre particulars i l'accés a la informació per tal d'ajudar i orientar els ciutadans i ciutadanes en la canalització del seu problema davant de l'organisme o institució corresponent.

Les actuacions que es desenvolupen en aquest àmbit són les següents:

- Atenció i informació a la ciutadania de qualsevol assumpte relacionat amb les tasques de la Policia Local.
- Atenció de qualsevol queixa o suggeriment en relació amb el servei.
- Recepció de les denúncies presentades pels ciutadans i ciutadanes.
- Informació a la persona denunciant sobre els seus drets com a víctima d'un delictes.
- Atenció a les víctimes de maltractaments (violència domèstica, violència de gènere...) i derivació per al seu seguiment a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del cos de Mossos d'Esquadra i al Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD).
- Custòdia i protecció dels nens i nenes menors quan siguin localitzats en situació d'absentisme escolar o en situació de risc, fins a ser lliurats als pares, tutors o centre escolar. També ens posem en contacte amb els Serveis Socials per facilitar el seguiment individualitzat del cas.
- Intervenció, a petició de les parts implicades, en actes de mediació per la seva derivació al Servei de Mediació municipal.
- Educació viària per a la mobilitat segura i responsable en tots els centres educatius que ho sol·licitin
- Auxili i, si cal, activació dels serveis sanitaris d'urgència, en cas de caiguda a la via pública, accident domèstic, malaltia greu, etc.

**Destinataris/àries dels Serveis de la Policia Local** Els veïns i les veïnes de Santa Coloma de Gramenet i totes les persones que visiten, estudien o treballen a la ciutat.

**Com sol·licitar el servei**

- Per via telefònica, fax o electrònica i pels diferents canals de contacte de la Policia Local.
- Presencialment a les dependències de la Policia Local.
- Presentant un escrit a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà (edifici



central de l'Ajuntament, Plaça de la Vila) o enviant-lo per correu electrònic a la següent adreça: [oiac@gramenet.cat](mailto:oiac@gramenet.cat)

- Al web de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, Bústia de queixes i suggeriments 'QUI': <http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/>
- Per sol·licitar autorització puntual per accedir a l'illa de vianants del centre fora de l'horari permès, web municipal, enllaç <http://www.gramenet.cat/index.php?id=15612>.

Per fer qualsevol gestió, cal portar sempre el DNI, NIE, permís de conduir o passaport.

Si la gestió fa referència a un vehicle, cal portar el permís o llicència de conduir, el permís de circulació, l'assegurança obligatòria i la targeta d'inspecció tècnica.



#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Servei de 24 hores, 365 dies a l'any, d'atenció al telèfon d'urgències 092, amb total confidencialitat i amb possibilitat d'accés a altres serveis d'urgència. També es pot accedir a aquest servei mitjançant el telèfon de cobertura europea 112.	Percentatge de queixes rebudes per atenció telefònica deficient contrastades en relació amb el total de trucades.	<1%
Respondre a qualsevol requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 9 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).	Percentatge de requeriments urgents atesos en temps màxim de 9 minuts.	90%
Assistència, suport i assessorament a les víctimes de delictes per garantir el seu emparament amb total confidencialitat. Atenció especial a les dones i menors víctimes de maltractaments a l'àmbit de la llar (violència domèstica i violència de gènere).	Grau d'assistència oferta a les persones que han estat víctimes de delictes al terme municipal	100%
Derivació, quan sigui necessari, a altres serveis municipals i/o d'altres administracions.	Percentatge de derivacions de cassos, que ho requereixen, a altres serveis assistencials, municipals i/o d'altres administracions	100%
Assistència, suport i assessorament als menors (residents al municipi) detectats amb tinença o consumint drogues a la via pública i derivació al Programa de Reparació i Conciliació municipal.	% de casos detectats i derivats al Programa de Reparació i Conciliació municipal.  Grau d'assistència a menors amb tinença o consum de drogues a la via pública i derivació al Programa de Reparació i Conciliació municipal.	100%



En cas d'accident de trànsit amb ferits dintre del casc urbà, ens comprometem a arribar al lloc de l'accident per donar assistència a les víctimes, protegir la resta d'usuaris i usuàries i restablir el trànsit en un temps màxim de 9 minuts.	Percentatge de casos d'accidents de trànsit amb l'arribada de la Policia Local en un temps màxim de 9 minuts.	90%
Realitzar estudis dels punts de concentració d'accidents amb víctimes de la ciutat i proposar millores quan siguin necessàries.	Percentatge d'estudis amb propostes de millora necessàries, sobre punts de concentració d'accidents, en relació amb els punts deficients detectats.	100%
Respondre les demandes ciutadanes telefònicament, per escrit o correu electrònic (segons la via d'entrada i característiques de la sol·licitud), en un temps màxim de 20 dies.	Percentatge de respostes a les demandes ciutadanes rebudes pels diferents canals en un temps màxim de 20 dies.	90%
Retirada dels vehicles abandonats, si representen un risc per a la seguretat dels/ les vianants i la resta d'usuaris/àries de la via pública, en un temps màxim de 24 hores.	Percentatge de retirades de vehicles amb risc per a la seguretat viària en un temps màxim de 24 hores.	100%
Retirada dels vehicles abandonats a la via pública que no representen riscos per a la seguretat: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ El 80% dels casos en 30 dies</li><li>▪ El 100% dels casos en 60 dies</li></ul>	Percentatge de retirades de vehicles que no representen risc per a la seguretat a la via pública, en un temps màxim de 30 dies i 60 dies.	80% en 30 dies 100% en 60 dies
Admetre totes les demandes rebudes per participar al programa d'Educació Viària i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat.	Percentatge de cobertura respecte a les demandes rebudes.	100%
Derivar al Servei de Mediació municipal les infraccions i/o	Percentatge de derivacions al Servei de Mediació	100%



conductes que afecten la qualitat de vida dels/les ciutadans/anes, susceptibles de ser resoltes mitjançant una solució amistosa i que requereixen d'un seguiment específic.	d'infraccions respecte als casos detectats susceptibles de solució amistosa.
---	--

Tots els compromisos descrits en aquesta Carta de Serveis s'han d'entendre que es desenvoluparan d'acord amb les disponibilitats del Servei en cada moment i sempre que no es doni una situació excepcional que pugui justificar que la major part dels recursos de la Policia estiguin en altres serveis de més prioritat.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar mitjançant la web municipal [gramenet.cat](http://gramenet.cat)

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

- Aportacions , individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials: [www.facebook.com/policiallocalscg/](http://www.facebook.com/policiallocalscg/)

Al final de cada any, el servei de Policia Local avaluarà el grau d'acompliment dels compromisos adquirits amb la ciutadania i adoptarà les mesures adients per tal d'optimitzar-los progressivament, amb el propòsit d'oferir cada vegada millors nivells de qualitat i servei.

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

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

## 8. Normativa específica del servei

- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat.
- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.
- Llei 4/2003, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### 9.1 Drets

- A rebre un tracte de correcció i amabilitat.
- A identificar els agents amb la seva identificació professional.
- Obtenir informació sobre els procediments que vulguin iniciar.
- Conèixer, en tot moment, l'estat de la tramitació dels seus procediments.
- Presentar queixes, suggeriments o propostes de millora.

### 9.2 Responsabilitats

- Col·laborar amb els agents durant les intervencions policials.
- Tractar amb educació i consideració als agents i al personal del Servei.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Roberto Jorge Sotos, l'intendent major.



## CARTA DEL SERVEI DE COOPERACIÓ I SOLIDARITAT

El Departament de Cooperació i Solidaritat és responsable de la promoció de la Cooperació internacional al desenvolupament, mitjançant el suport a projectes i programes de cooperació directa municipal, campanyes d'emergència humanitària o el suport a entitats i a les ONG, i de la Sensibilització, la solidaritat i la Cultura i l'Educació per la Pau (EpD) a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet.

### 1. Identificació

Nom del Servei	Cooperació i Solidaritat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports i Cooperació i Solidaritat
Equip responsable	Josep Lluís Sánchez Palacios, cap de Departament de Cooperació i Solidaritat sanchezpl@gramenet.cat  Gemma Bellvehí, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports. bellvehig@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1 (2a planta)
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14h. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre)
Telèfon	934 624 000 extensions 3002/ 2751
Web / adreça electrònica	www.gramenet.cat/cooperacio cooperacio@gramenet.cat

### 2. Missió i valors

La missió és l'impuls i el suport a la Cooperació descentralitzada amb els països amb comunitats empobrides i vulnerables. Tot plegat amb la voluntat de la promoció de la cultura de pau, la solidaritat i els drets humans al conjunt de la ciutadania.

Els valors propugnats són la transparència, la solidaritat, el bé comú, la justícia, la participació, la coherència, l'eficàcia i l'eficiència.

### 3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

#### 3.1 Suport i participació a Projectes de cooperació internacional al desenvolupament

Convocatòria pública anual de subvencions a entitats per a projectes de cooperació al desenvolupament i accions de sensibilització.

Destinatari/àries	Entitats jurídiques legalment constituïdes sense ànim de lucre que tinguin entre els seus objectius la cooperació al desenvolupament i el foment de la solidaritat i la cultura de pau.
Com sol·licitar el servei	Mitjançant els formularis publicats a la web <a href="https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/subvencions/">https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/subvencions/</a>

#### 3.2 Suport i participació a Campanyes de solidaritat

Organització o col·laboració amb activitats intermunicipals informatives, de difusió o per a la recaptació de donacions per a campanyes d'emergència, ajut humanitari i solidaritat impulsades i coordinades per organitzacions i institucions d'aquest àmbit.

Destinatari/àries	Entitats, col·lectius, centres d'ensenyament. Els destinataris finals o beneficiaris són les comunitats o persones a qui va adreçada la campanya.
Com sol·licitar el servei	Participació a les campanyes com entitats associades o a títol individual. <a href="https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/">https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/</a>

#### 3.3 Organització i suport a Activitats educatives de sensibilització de cultura i educació per la pau

Programació anual d'activitats educatives a centres de primària i secundària en col·laboració amb les ONG i organitzacions educatives.

Destinatari/àries	Professorat, responsables d'activitats, persones interessades i alumnat de centres d'ensenyament de secundària, de primària, de centres oberts o de centres educatius en el lleure.
Com sol·licitar el servei	A través del Programa d'Activitats Educatives Complementàries al Currículum (PAECC) <a href="http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paecc/">http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paecc/</a>  A través del Departament de Cooperació en les convocatòries específiques. <a href="https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/">https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/</a>

#### 3.4 Organització del Programa 'Joves i Cooperació / Joves per la Pau'

Organització d'activitats educatives i solidàries especialment adreçades a joves.

Destinatari/àries	Joves entre 16 i 25 anys interessats/ades en les propostes d'activitats.
Com sol·licitar el servei	A través del Departament de Cooperació en les convocatòries específiques. <a href="https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/joves-i-cooperacio/">https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/joves-i-cooperacio/</a>

### 3.5 Recursos i activitats a l'Espai per la Pau (CRJ Mas Fonollar, C. Sant Jeroni 1-3)

Cessió de la sala i els recursos de l'Espai per la Pau i organització d'activitats periòdiques formatives i de difusió en aquesta matèria.

Destinataris/àries	Entitats, grups, col·lectius i persones a títol individual
Com sol·licitar el servei	A través del Departament de Cooperació o de l'equip tècnic del CRJ Mas Fonollar amb el full de sol·licitud específic. <a href="https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/">https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/</a>

### 3.6 Recursos i activitats al Fons Joan Gomis (Biblioteca Central, Jardí de Can Sisteré s/n)

Oferta d'un fons bibliogràfic especialitzat en cooperació i solidaritat i organització d'activitats entorn del Fons Infantil de Solidaritat.

Destinataris/àries	Joves i infants estudiants i famílies.
Com sol·licitar el servei	Utilitzant el servei de consulta o préstec bibliotecari. Presencial a les activitats. <a href="https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/joves-i-cooperacio/fons-joan-gomis/">https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/joves-i-cooperacio/fons-joan-gomis/</a>

### 3.7 Cessió de l'Espai Solidari (C/ Enric Granados 11, local 2)

Afavorir l'autogestió de l'equipament 'Espai Solidari' mitjançant un conveni de cessió d'ús.

Destinataris/àries	Entitats o coordinadores d'entitats de segon grau interessades en la gestió de l'Espai.
Com sol·licitar el servei	Mitjançant l'acord de gestió per conveni. <a href="https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/">https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/</a>

### 3.8 Organització de les Jornades per la Pau i la Cooperació

Programa anual (octubre) d'activitats centrals en matèria de cooperació, pau i drets humans: conferències, xerrades, debats, exposicions, mostres, etc...

Destinataris/àries	Ciutadania en general de Santa Coloma de Gramenet, representants, membres d'ONG, professionals de la cooperació solidària i l'educació, estudiants, voluntariat i persones interessades en la temàtica de cooperació, solidaritat, educació per la pau i drets humans.
Com sol·licitar l'accés:	Presencial: Full d'inscripció específic segons els casos. Participant a la comissió organitzadora en nom d'una entitat o a títol individual. <a href="https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/jornades-per-la-pau-2016/">https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/jornades-per-la-pau-2016/</a>

#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Realització d'una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització amb un mínim del 70 % de l'aplicació pressupostària destinada a cooperació indirecta.	Nombre de convocatòries  % d'aplicació pressupostària destinada a la cooperació indirecta.	≤ 1 convocatòria pública anual  Destinació mínima del 70 % de l'aplicació pressupostària per a cooperació.
Participació a 3 campanyes de solidaritat i ajut humanitari, coordinades a nivell general, i les propostes d'entitats locals en difusió, activitats i suport de recursos amb un mínim d'un 10 % de l'aplicació pressupostària destinada a cooperació indirecta.	Nombre de campanyes de solidaritat o emergència humanitària.  % d'aplicació pressupostària destinada a la cooperació indirecta.	≤ 3 campanyes anuals  Destinació mínima del 10 % de l'aplicació pressupostària per a Cooperació
Oferta d'activitats de difusió i informació en matèria de Cooperació i Solidaritat en el marc del 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors': sessions informatives, tallers, cursos, exposicions, xerrades-debat i altres.	Nombre de sessions Nombre de tallers Nombre de cursos Nombre d'exposicions Grau de satisfacció	≥10 sessions o tallers ≥ 1 curs anual en aquesta matèria. 4 exposicions fotogràfiques 4 exposicions de continguts en aquesta matèria. Grau de satisfacció ≥ 6 sobre 10
Manteniment de l'espai web i de les xarxes socials de l'Ajuntament en matèria de Cooperació i Solidaritat.	Nombre de notes informatives al web i a les xarxes.	≥ 4 notes informatives setmanals a les xarxes.



Donar resposta de viabilitat a la sol·licitud d'una entitat, grup, col·lectiu o persona interessada en relació amb l'organització i gestió d'esdeveniments, en el termini màxim de 10 dies laborables.	% de respostes de viabilitat de gestió d'esdeveniments dins el termini fixat.	≤ 10 dies laborals
Assegurar l'atenció per al correcte funcionament de les propostes del programa de Cooperació i Solidaritat amb el mínim de queixes.	Nombre de queixes rebudes en relació amb el programa de Cooperació i Solidaritat.	≤5 queixes

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'errada.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015, com el Consell de Cooperació i Solidaritat, com a òrgan municipal de participació ciutadana en aquest àmbit, les Comissions de treball de les Jornades de Cooperació, de Subvencions, d'Emergència i Ajut humanitari, de Refugiats i altres puntuals o la Coordinadora d'entitats usuàries de la Casa de la Solidaritat i la Pau.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits a l'adreça del Departament.
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/> i específicament al Facebook 'Espai per la Pau': <https://ca-es.facebook.com/cooperacioAgoraJove/>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

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

## 8. Normativa específica del servei

### En matèria de Cooperació i Solidaritat:

- Llei 23/1998 de Cooperació internacional al desenvolupament. Govern d'Espanya.
- Llei 26/2001 de Cooperació internacional al desenvolupament. Generalitat de Catalunya.
- Llei 21/2003 de Foment de la Pau. Generalitat de Catalunya.
- Llei 25/2015 de Voluntariat i foment de l'associacionisme. Generalitat de Catalunya.
- Dictamen jurídic sobre la competència dels municipis en matèria de cooperació internacional en el marc d'aplicació de la Llei de racionalització i sostenibilitat de l'administració local (LRSAL) i sobre la justificació de les aportacions econòmiques que els Ajuntaments tramiten a través del Fons Català de Cooperació al Desenvolupament (2015).

### Sobre normativa local:

- Pla Director Local de Cooperació, Solidaritat i Cultura de Pau (2011)  
<https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/pla-director-avaluacio-2016/>
- Reglament del Consell de Cooperació i Solidaritat (1997).
- Conveni amb el Fons Català de Cooperació al Desenvolupament (2012).
- Conveni amb l'associació coordinadora de la Casa de la Solidaritat i la Pau (2012).
- A més, es consideren els Plans directors en matèria de Cooperació solidària de la Generalitat de Catalunya i l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament, del Fons Català de Cooperació al Desenvolupament, de l'Oficina de Cooperació al Desenvolupament de la Diputació de Barcelona i el de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- En l'àmbit internacional es consideren la Declaració de París sobre l'Eficàcia de l'Ajut, l'Agenda d'Acció d'Accra, el Consens Europeu sobre Desenvolupament i les Resolucions de les Nacions Unides en matèria d'assistència humanitària.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets de la ciutadania

- A rebre atenció personalitzada i informació personalment, per telèfon o per correu electrònic.
- Participar al Consell de Cooperació i Solidaritat i a les seves comissions sectorials i de treball, segons els seus reglaments.
- Participar als debats, jornades o fòrums.
- Participar a les activitats de difusió, els tallers i els cursos.
- Expressar opinió, queixes o suggeriments.

- Participar a la convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització.
- Protecció de dades de caràcter personal.
- Confidencialitat.

## 9.2 Deures de la ciutadania

- Respectar els acords documentals contrets.
- Respectar les bases de les convocatòries de les subvencions o de les activitats.
- Respectar els reglaments de participació ciutadana i el del Consell de Cooperació i comissions en aquest àmbit.

## 10.Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Josep Lluís Sánchez Palacios, cap del Departament.