

**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 6 de novembre de 2017 de 2017, s'han aprovat inicialment les cartes de serveis de serveis socials i del servei d'esports, de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Les cartes de servei tenen com a objectiu afavorir el dret de la ciutadania a una administració oberta i a serveis públics de qualitat, havent-se elaborat d'acord amb l'article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern.

En relació amb la mateixa Llei, les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària, essent d'aplicació per a la seva aprovació el procediment establert a l'article 178 del 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.

Per tot això, s'acorda publicar l'anunci de l'acord inicial d'aprovació de les cartes de serveis de serveis socials i del servei d'esports, de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet al BOPB, al DOGC, a un dels diaris de major difusió de la província, a la web municipal i al tauler d'anuncis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, per un període de trenta dies hàbils, comptadors des del dia següent a la seva publicació al BOP, per tal que els interessats, dins de l'esmentat termini, puguin formular les al·legacions i reclamacions que estimin convenients, considerant-se definitivament aprovades en el cas que no es presenti cap esmena en el termini establert.

Les cartes de serveis, així com la resta de documentació, es poden examinar a la Direcció Participació ciutadana, Observatori de Governança, Qualitat democràtica i Transparència, PAM, Regidories de Districte i Ciutat Universitària, situada a la planta baixa de l'Ajuntament (Plaça de la Vila, 1) de dilluns a divendres, de 9:00 a 13:00 hores, telèfon 934624057 i la seu electrònica de la web municipal:

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

Santa Coloma de Gramenet, 22 de novembre de 2017

Núria Parlon
Alcaldeessa

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 6 de novembre de 2017, consta l'acord següent:

3 - ALCALDIA [Direcció de Planificació Estratègica, Participació Ciutadana, Observatori de la Governança, Qualitat Democràtica i Transparència, PAM i Regidories de Districte] - Aprovar inicialment les cartes de serveis de serveis socials i del servei d'esports.

El Ple de l'Ajuntament, de conformitat amb el dictamen de la Comissió Informativa Permanent, per majoria, amb 22 vots a favor [PSC, SG i PP] i 5 abstencions [C's i GE-ICV-EUiA] dels 27 regidors assistents, **aprova** la proposta d'acord següent:

"L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, amb l'objectiu de reforçar la qualitat dels serveis prestats a la ciutadania i la informació pública, i per tal de donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i al Reglament de participació ciutadana i govern obert de Santa coloma de Gramenet ha elaborat un total de cinquanta-vuit cartes de serveis.

Les cartes de serveis tenen com objectiu afavorir el dret de la ciutadania a una administració oberta i a serveis públics de qualitat, i s'han elaborat el seu contingut de conformitat amb l'article 59 de la Llei 19/2014 del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Segons informe, de data 16 de novembre de 2016, de la Direcció de Planificació estratègica, Participació ciutadana, Observatori de Governança, Qualitat democràtica i Transparència, PAM i Regidories de Districte, tenint en compte el gran volum de serveis que l'Ajuntament ofereix a l'actualitat, va decidir aprovar les cartes per fases. La primera fase, un conjunt de trenta-una cartes va ser aprovada definitivament el passat 27 de març i una segona fase, vint-i-set noves cartes, es van aprovar inicialment el passat 25 de setembre, i actualment es troben en període d'exposició pública.

Actualment es presenta dos noves cartes, concretament la dels serveis socials municipals i la del departament d'esports.

Les cartes de serveis de l'Ajuntament seran aprovades pel Ple municipal cada tres anys. No obstant això, en els períodes entre una aprovació i la següent, els responsables podran introduir modificacions puntuals, sempre que es produeixin les següents circumstàncies:

- Canvis normatius que afectin els serveis prestats i/o la configuració de les cartes
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i/o compromisos que responguin millor a les expectatives i necessitats ciutadanes.

Els caps de servei/departament responsables de cada carta hauran de vetllar pel seu compliment, manteniment i actualització, seguint el procediment que correspongui en el cas d'ésser necessària una modificació puntual durant la seva vigència, proposant al Ple Municipal que s'acordin aquestes modificacions puntuals.

Tenint en compte que les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària, segons estableix l'article 59 apartat segon de la Llei 19/2014 del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, és d'aplicació en quant al procediment d'aprovació 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 i de Règim Local de Catalunya.

Atès que l'òrgan competent per l'aprovació dels Reglaments és el Ple Municipal.

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

Primer - Aprovar inicialment les cartes de serveis dels serveis socials municipals i del departament d'esports de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, d'acord amb l'annex que s'adjunta a la present proposta, amb la finalitat de donar compliment a la normativa reguladora en matèria de transparència, i bon govern, i com a resposta a la voluntat municipal de millorar de forma permanent els serveis municipals.

Segon - Publicar l'anunci de l'acord d'aprovació inicial en el BOPB, en el DOGC, en un dels diaris de major difusió de la província, en el tauler d'anuncis i web de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, per un període de trenta dies hàbils, comptadors des del dia següent al de la seva publicació en el BOPB, per a què els interessats, dins de l'esmentat termini, puguin formular les al·legacions i reclamacions que estimin convenients, considerant-se definitivament aprovat en el cas que no se'n presenti cap en l'esmentat termini.

Tercer - En cas de no haver-se presentat cap reclamació, **publicar** en el BOPB l'acord definitiu així com el text íntegre de la modificació de les cartes de serveis. També es publicarà en el butlletí informatiu local, al tauler d'anuncis de la corporació i anunciar al DOGC la referència del BOPB 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'alcaldeessa.

Santa Coloma de Gramenet, 8 de novembre de 2017

Vist i Plau
L'alcaldeessa

Núria Parlon Gil

CARTA DE SERVEIS de SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

Els Serveis Socials Municipals s'adrecen a la ciutadania que es troba amb alguna mena de necessitat social o en situacions de vulnerabilitat i dependència. Ofereixen informació, orientació i assessorament sobre la situació individual i familiar que expressa la persona que acudeix al servei; diagnostiquen la situació social; i elaboren un pla de treball per promoure millores en la situació familiar i social de l'usuari/ària i gestionen sobre recursos i prestacions disponibles

1. Identificació

Nom del servei	Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies i Departament d'Atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables.
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d' Educació, Drets Socials, Infància, Joventut i Esports.
Equip responsable	<p>Núria Llauredó Almonacid, cap de Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies llauradoan@gramenet.cat</p> <p>Sònia Pous Ruiz, cap del departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) dels districtes 1, 2 i 6 pousrs@gramenet.cat</p> <p>M^a José Bolívar García, cap del departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) dels districtes 3,4 i 5 bolivargmj@gramenet.cat</p> <p>Mercè Rosa Gabarda, cap de departament de Gestió de Prestacions Socials rosagm@gramenet.cat</p> <p>Encarna Zurita Lorente, cap del departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. zuritale@gramenet.cat</p> <p>Gemma Bellvehi Oliver, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports bellvehiog@gramenet.cat</p>
Adreces	<p>Servei d'Atenció a la Infància i a les Famílies L'atenció és territorial amb una seu en cada un dels districtes</p> <p>Telèfon d'atenció a les Famílies: 934624077 Atenció directa dilluns a divendres de 9-14 h Contestador: La resta d'horari, tots els dies de l'any, 24 h.</p> <p>Departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS), districtes 1, 2 i 6</p>



- EBAS districte 1 (Centre i Can Mariner) i districte 2 (Llatí, Riera Alta i Cementiri Vell)
Rambla del Fondo, 13
Tel 933924046
ebas1-2@gramenet.cat
- EBAS districte 6 (Fondo)
Bruc 21
Tel. 934624085
ebas6@gramenet.cat

**Departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS),
districtes 3, 4 i 5**

- EBAS districte 3 (Singularín, Oliveres, Can Franquesa, Guinardera, Serra de Marina i Can Calvet)
Av Puig Castellar 16
Tel 933911311
ebas3@gramenet.cat
- EBAS districte 4 (Riu Nord i Riu Sud)
Llorenç Serra 50, local 3.
Tel.934624088
ebas4@gramenet.cat
- EBAS districte 5 (Raval, Santa Rosa i Safaretjos)
Av Generalitat 112.
Tel. 934624068
ebas5@gramenet.cat

Departament de Gestió de Prestacions Socials

Av. Francesc Macià , 41
Tel 934624000 ext. 3661
oficinagps@gramenet.cat

Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Llorenç Serra 50, local 2
Tel. 934624066
eaia.st.colomag@gramenet.cat

**Departament d'Atenció a les persones en situació de
dependència i adults vulnerables**

Llorenç Serra 50, local 5
Tel . 934624067
dependencia@gramenet.cat



Horari	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h (cita prèvia i urgències). Tardes amb cita prèvia.
Web	Ajuntament http://www.gramenet.cat
Adreces electròniques	Atenció a la Infància i les Famílies: atenciofamilies@gramenet.cat Dependència i vulnerabilitat: dependencia@gramenet.cat Departament de Gestió de Prestacions Socials oficinagps@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió dels Serveis Socials Municipals és promoure, organitzar i gestionar el procés de prestació dels serveis socials adreçats a la ciutadania per tal de poder atendre i donar resposta a les necessitats socials de les persones, promovent la qualitat de vida de la ciutadania, els recursos i l'apoderament personal.

Valors: orientació a les persones, eficiència, eficàcia, qualitat del servei, millora contínua, equitat, dignitat, respecte.

3. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

- a) Equips professionals
- b) Prestacions

a) Equips professionals

Els serveis socials municipals agrupen diferents equips professionals i la seva finalitat prioritària és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situacions de risc social o d'exclusió, així com en l'àmbit comunitari.

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

Servei responsable de la gestió dels serveis socials a través dels Equips Bàsics d'Atenció Social, el Departament de Gestió de Prestacions Socials i l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA).

Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS)

Els Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) ofereixen serveis de primera atenció social i tractament a totes aquelles persones que necessiten informació, diagnòstic, orientació, suport i assessorament individualitzat, familiar o comunitari, per fer front i prevenir situacions de necessitat personal bàsica, manca de cohesió social, familiar o desigualtat (Llei de Serveis Socials, art.6).

La tasca primordial d'aquests equips és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones i famílies sobretot quan aquests es troben en situacions de risc social o d'exclusió

A Santa Coloma estan organitzats per districtes municipals (un per cada districte municipal) i un específic per situacions de gent gran i adults vulnerables.

Són equips multidisciplinaris formats per professionals del treball Social i l'Educació Social, amb el suport de personal administratiu.

Ofereixen atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals es pot accedir. Fan diagnòstic de la situació social que se'ls exposa i promouen plans de millora.

Tramiten les prestacions econòmiques que valoren idònies per millorar la situació de les persones ateses (d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i altres).Promouen i participen en els projectes comunitaris que es desenvolupen en el seu àmbit territorial.

Poden promoure mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments.

Els/les professionals de Serveis socials , quan l'usuari ho precisi i sempre amb cita prèvia , poden comptar amb un servei d'interpretació per tal de facilitar la comunicació entre la ciutadania i els/les professionals

Departament de Gestió de Prestacions Socials

Aquest departament s'encarrega de la gestió de les prestacions econòmiques i materials que promouen els equips de Serveis Socials . També elaboren les bases de les convocatòries d'ajuts i elaboren reglaments i altres materials tècnics.

És un servei adreçat a prestar suport tècnic, econòmic i administratiu als equips d'atenció de serveis social, a les entitats i a donar resposta a les necessitats dels ciutadans del municipi, fomentant la dinamització de recursos, programes i projectes concrets en atenció a dèficits i carències específiques.

Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA)

L'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) està format per professionals de la psicologia, la pedagogia, treball social i l'educació social.



L'EAIA rep la derivació dels infants i adolescents en situació de desemparament o en risc d'estar-hi que detecten els serveis socials bàsics, les instàncies judicials o policials o la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

Atén casos en situació de desemparament o en risc d'estar-hi que detecten els serveis socials bàsics, les instàncies judicials o policials. Fa el diagnòstic, la valoració dels infants i adolescents i del seu entorns sociofamiliars, i proposa les mesures adients en cada cas , en base a la Llei 14/2010, dels Drets i les oportunitats de la Infància i l'Adolescència.

Elabora plans de millora per a la infància, la joventut i la seva família, i fa el seguiment i el tractament de les famílies , tant si els infants es mantenen al seu nucli familiar com si la mesura proposada ha significat una sortida de l'infant del nucli familiar .

L'EAIA treballa de manera coordinada amb els equips de Serveis Socials bàsics i amb altres equips que atenen als infants i adolescents. També fan una funció d'assessorament als equips de Serveis Socials Bàsics en matèria d'infància en risc.

Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables

Aquest Departament constitueix, entre d'altres equips, el setè equip d'atenció social bàsic de la ciutat, ofereix serveis de primera atenció social i tractament a totes aquelles persones, que siguin majors de 65 anys, dependents o es trobin en situació d'alt risc social, i que necessiten informació, diagnòstic, orientació, suport i assessorament individualitzat, familiar o comunitari, per fer front i prevenir situacions de necessitat personal bàsica, manca de cohesió social, familiar o desigualtat (Llei de Serveis Socials, art.6). és l'equip responsable d'aplicar, en el marc de les competències municipals allò que determina la Llei 39/2006 de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència

Els/les professionals dels EBAS avaluen les situacions de necessitats dels/les usuaris/àries i elaboren informes tècnics i diagnòstics socials de les persones ateses, per orientar-les i derivar-les als diferents serveis i prestacions socials que ofereix l'Ajuntament i altres institucions públiques.

Les persones que han estat valorades com a dependents hauran d'adreçar-se a aquest departament per concretar, junt amb el tècnic corresponent, el Pla Individual d'Assistència (PIA). L'accés o prioritat per accedir als serveis vindrà determinada pel grau de dependència reconegut. El co-pagament dels serveis es determinarà en funció de la capacitat econòmica de la persona.

Les prestacions que contempla la llei són:

1. Prestació econòmica per cuidador no professional.
2. Prestació econòmica vinculada a residència i/o Centre de Dia.
3. Serveis de prevenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal.
4. Servei de Teleassistència.
5. Servei d'Ajuda a domicili
6. Servei de Centre de Dia i de Nit:
 - Centre de Dia per a Gent Gran.
 - Centre de Dia per a menors de 65 anys.
 - Centre de Dia d'Atenció especialitzada.

- Centre Ocupacional
- 7. Servei d'assistència personal de suport a la vida autònoma i d'integració social i comunitària així com per l'acompanyament a activitats laborals, ocupacionals i formatives per a persones amb discapacitat física
- 8. Servei d'Atenció Residencial:
 - Residència o llar residència per a persones grans en situació de dependència.
 - Centre d'atenció a persones en situació de dependència, per raó de la seva discapacitat.

b) Recursos

1. Infància i adolescència

1.1. Ajuts per a l'escolarització infantil de 0-3 anys

Ajut econòmic subjectiu de caràcter mensual per fer front a les despeses d'escolarització i/o menjador de l'alumnat matriculat en centres educatius del primer cicle d'educació infantil.

Destinatari/àries	Alumnat de 0-3 anys empadronat al municipi i matriculat en centres educatius, tant públics com privats, del primer cicle d'educació infantil.
Com sol·licitar el servei	Presencialment a l'Equip Bàsic d'Atenció Social del districte corresponent, demanant cita prèvia. Més informació al Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies. Vinculades a les bases que es publiquen periòdicament.

1.2. Menjador escolar

Les famílies amb infants escolaritzats en centres públics i concertats de la ciutat, de P-3 a 6è de Primària, que compleixin els requisits establerts, poden sol·licitar l'ajut individual de menjador a través del seu centre educatiu. L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet co-gestiona aquests ajuts amb el Consell Comarcal del Barcelonès.

Els equips de Serveis socials bàsics valoren les situacions de vulnerabilitat que precisen disposar d'ajuts de menjador escolar.

Destinatari/àries	Les famílies han de complir els següents requisits per accedir a les prestacions: <ul style="list-style-type: none">▪ L'infant ha d'estar matriculat a un centre d'educació infantil i primària, o al Centre d'Educació Especial Josep Sol i Rodríguez.▪ L'infant ha d'estar empadronat a Santa Coloma de Gramenet per un període mínim de 18 mesos.▪ La família ha de disposar d'uns ingressos nets inferiors a l'IRSC (Indicador de Renda de Suficiència de Catalunya).
Com sol·licitar el servei	Les sol·licituds, juntament amb la documentació acreditativa, es presentaran en el centre educatiu on l'alumnat estigui matriculat o

preinscrit en el termini oficialment establert. El termini, la normativa i els impresos de les convocatòries es poden consultar al web municipal:

<http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/benestar-social-i-families/infancia-i-familia/menjador-escolar/> . Més informació al Departament de Gestió de Prestacions Socials.

1.3. Activitats socioeducatives i de lleure en període escolar i en període de vacances escolars

Ajuts econòmics de caràcter subjectiu dirigits a facilitar als menors de 3 a 18 anys la seva participació en activitats socioeducatives, en horari extraescolar i durant el període no lectiu. Es contempla la seva participació com a mesura de reforç del procés de socialització dels menors.

Aquest ajut va dirigit a aquelles famílies que per motius socioeconòmics tenen dificultats per assumir el cost de les activitats extraescolars que es realitzen en horari no lectiu i per a les activitats esportives.

Destinatari/àries

Les famílies han de complir els següents requisits per accedir a les prestacions:

- El sol·licitant, i els membres de la unitat de convivència, han d'estar en una situació de necessitat social, diagnosticada per un/a professional dels serveis socials bàsics i estar en un procés d'atenció social per un equip bàsic d'atenció social (o iniciar aquest procés a partir de la concessió de l'ajut) i comprometre's a acomplir al pla d'intervenció social establert per millorar la situació.
- Assistir a un centre escolar públic. En el cas d'assistència a un centre concertat solament es contemplarà l'atorgament quan la plaça hagi estat assignada per l'Oficina Municipal d'Escolarització i no a petició de la família. Queden excloses les persones que assisteixen a centres educatius privats o concertats de manera voluntària.
- Sol·licitar les prestacions que pel mateix concepte puguin oferir les diferents administracions, tant l'estatal com la Generalitat, o de qualsevol altre organisme públic.

Com sol·licitar el servei

L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

1.4. Centres Oberts

El Centres Oberts ofereixen atenció als infants i joves de 3 a 18 anys que precisen d'un servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar. Aquests centres donen suport, estimulen i potencien l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat dels/les usuaris/àries, de la seva socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i el seu esbarjo. L'Ajuntament ofereix el Servei de Centre Obert en conveni amb diverses entitats de l'àmbit de l'educació del municipi.

Destinatari/àries	Infants de 3 a 18 anys
Com sol·licitar el servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

2. Població en general

2.1. Atenció a les necessitats bàsiques (alimentació)

Els Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) gestionen l'assignació de recursos bàsics, com aliments i roba, davant situacions de necessitat social en aquest àmbit i si es compleix les condicions recollides al Reglament Municipal de Prestacions Socials.

El Servei compta amb diversos recursos per donar resposta a aquesta tipologia de necessitats:

2.1.1. Programa municipal d'aliments solidaris

El Programa municipal d'aliments solidaris ofereix aliments bàsics a les persones i/o famílies que tenen dificultats econòmiques. S'ofereix un lot d'aliments amb una periodicitat quinzenal que s'adapta en funció del nombre de persones que conviuen al domicili i dels productes de temporada

Destinatari/àries	Persones empadronades a Santa Coloma des de fa més de sis mesos, en situació de manca de recursos o vulnerabilitat social, que compleixin les condicions recollides al Reglament Municipal d'Ajuts Socials.
Com sol·licitar el servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

2.1.2. Menjador social

El menjador social és un servei municipal destinat a persones de la ciutat que es troben en una etapa d'especial dificultat per cobrir les seves necessitats bàsiques, com és l'alimentació. Els/les usuaris/àries del menjador social disposen d'un servei complementari de dutxa, bugaderia, i atenció personalitzada. El servei es dona en dos modalitats diferents:

- Menjar per emportar (take away)
- Dinar presencial al menjador

Destinatari/àries Ciutadans/es que presentin una situació de manca de recursos per poder fer-se el menjar o necessita disposar de lloc on menjar i altres serveis complementaris (dutxes, bugaderia,..) i que compleix les condicions recollides al Reglament Municipal de Prestacions Socials.

Com sol·licitar el servei L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

2.1.3. Àpats a domicili

Aquest servei ofereix àpats a domicili a persones grans o amb situació de dependència, que tinguin dificultats per comprar i/o cuinar els aliments.

Destinatari/àries Persones grans i/o adults amb situació de dependència sense possibilitats d'elaborar els aliments per manca de capacitat o medis adequats

Com sol·licitar el servei L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

2.1.4. Altres necessitats bàsiques

Els Serveis Socials informen , orienten i fan derivació cap a entitats que poden donar suport a la ciutadania en altres situacions de necessitat

Destinatari/àries Persones en situació de manca de recursos o vulnerabilitat social , que aconsegueixin les condicions recollides al Reglament Municipal d'Ajuts Socials.

Com sol·licitar el servei L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

2.2. Prestacions econòmiques

2.2.1. Renda Garantida de Ciutadania

La Renda Garantida de Ciutadania és una prestació social subjectiva de naturalesa econòmica i percepció periòdica que té com a finalitat desenvolupar la promoció de la persona i el seu apoderament i superar les condicions que l'han dut a necessitar aquesta prestació. L'administració responsable de la seva concessió/denegació és la Generalitat de Catalunya. Els serveis socials de

l'Ajuntament assumeixen tasques d'informació, d'establiment del pla de millora en aquells casos que es deriven des del Servei d'Ocupació de Catalunya i de seguiment del citat pla.

Destinatari/s/àries	Majors de 23 anys, residents durant els 24 mesos anteriors a Catalunya, no disposar d'ingressos, rendes o recursos mínims, durant els sis mesos anteriors i no ser beneficiàries d'una prestació pública o privada de servei residencial permanent de tipus social, sanitari o sociosanitari.
Com sol·licitar el servei	S'ha de demanar cita prèvia al Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) per mitjà del telèfon 900400012 o de la web www.rendagarantida.cat Els Serveis Socials Municipals orienten, assessoren i fan el seguiment dels plans d'inclusió

2.2.2. Prestacions econòmiques de caràcter social

Els/les ciutadans/es que presentin una situació de necessitat social i compleixin les condicions recollides al Reglament Municipal de Prestacions Socials, podran tenir accés a prestacions econòmiques i materials de caràcter puntual, destinades a pal·liar situacions bàsiques de subsistència, de necessitat i d'urgència.

Modalitats de prestacions: (Reglament de Prestacions de Caràcter social, març 2012)

- Les prestacions econòmiques d'urgència social per pal·liar situacions de necessitat puntuals, urgents i bàsiques de subsistència tenen les següents modalitats:
 - a) Ajuts per a alimentació i necessitats bàsiques de subsistència, per alimentació i higiene infantil i per a vestit.
- Les prestacions econòmiques destinades a prevenir, pal·liar i evitar situacions d'exclusió social i que s'associïn a un pla d'intervenció social realitzat pels equips bàsics d'atenció social. Aquestes prestacions presenten les següents modalitats en funció de les necessitats que tenen com a objecte pal·liar:
 1. Carència o insuficiència de recursos econòmics per al manteniment de l'habitatge habitual i/o de les despeses derivades del mateix.
 - a) Ajuts per a fer front a la pèrdua temporal o permanent d'habitatge per desnonament, ruïna, higiene, catàstrofe o altre causes de força major.
 - b) Ajuts per allotjament temporal, puntual i urgent en pensions, hostals...
 - c) Ajuts per garantir els subministraments bàsics (aigua, gas i electricitat) i el correcte funcionament de les instal·lacions bàsiques així com l'alta de consum d'energia elèctrica, l'escomesa d'aigua o la contractació del gas en l'habitatge habitual.
 - d) Ajuts per garantir les condicions mínimes de l'allotjament. Ajuts puntuals pel condicionament bàsic de l'habitatge; per l'adquisició d'equipament bàsic de primera necessitat de l'habitatge habitual; per mantenir les condicions mínimes d'higiene de l'habitatge, mitjançant neteges i altres actuacions de caràcter puntual (desinfecció, retirada d'andròmines, etc.) que evitin o minimitzin situacions de risc higiènic; per l'eliminació de barreres arquitectòniques.
 2. Situacions urgents de manca de recursos i suport en el municipi:
 - a) Ajudes per al trasllat en cas de circumstàncies greus.

3. Prevenció i manteniment de la salut i atenció sanitària:
 - a) Ajudes per a medicaments i/o altres prescripcions mèdiques, sempre per prescripció del servei públic de salut.
 - b) Ajuts o despeses per odontologia, oftalmologia, ortopèdies i pròtesis.
 - c) Ajuts per a tractaments terapèutics.
4. Atenció socioeducativa als infants.
 - a) Ajudes per a l'escolarització a l'educació infantil 0-3 anys.
 - b) Ajudes per a donar suport a l'escolarització obligatòria.
 - c) Ajudes per a menjador escolar, complementàries a la convocatòria de beques del sistema educatiu.
 - d) Ajudes per a activitats socioeducatives i de lleure, tant al llarg del curs escolar com en període de vacances.
5. Suport a la integració sociolaboral.
 - a) Ajudes individuals per a promoure la integració sociolaboral (despesa de matriculacions, inscripcions i assistència a cursos i altres polítiques actives d'ocupació), així com despeses derivades de l'adquisició de material o desplaçaments generats.
6. Ajuts per a l'atenció de situacions urgents i de greu necessitat que no puguin ser ateses en base a les modalitats contemplades en els apartats anteriors.
 - a) Ajudes per a l'atenció de situacions d'urgent i greu necessitat que no puguin ser ateses per cap dels conceptes contemplats en els epígrafs anteriors, vinculades al pla d'intervenció social. En qualsevol dels supòsits, el destinatari de l'ajut haurà de justificar documentalment l'ús de l'import concedit, mitjançant factura o altre document que ho justifiqui

Destinatari/àries	Persones empadronades a Santa Coloma durant els períodes de carència que determinin els diferents protocols segons la modalitat de la prestació
-------------------	---

Com sol·licitar el servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.
---------------------------	---

3. Persones grans i persones amb dependència

Aquests serveis estan determinats per a la Llei estatal de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (Llei 39/2006, de 14 de desembre). Totes les prestacions ofertes tenen l'objectiu de atendre les necessitats de les persones amb dificultats per realitzar les activitats de la vida diària i per promocionar la seva autonomia personal. Les prestacions i quanties econòmiques vindran determinades pel grau de discapacitat i la capacitat econòmica del/a sol·licitant.

3.1. Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD)

Aquest servei consisteix en comptar amb la col·laboració d'un/a professional al domicili de la persona beneficiària per atendre necessitats personals, de la llar i/o en relació amb l'entorn.



Destinatari/àries Persones amb dificultats per realitzar activitats de la vida quotidiana per motiu d'edat (persones majors de 65 anys que viuen soles o amb altres persones grans), per motiu de salut (persones amb disminucions físiques, psíquiques o sensorials i també en períodes de recuperació durant o després d'una malaltia), i/o per motius socials (persones que pateixen una sobrecàrrega per una acumulació de responsabilitats familiars).

Com sol·licitar el servei L'assignació d'aquest recurs es fa segons valoració i diagnòstic dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'Atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia a les adreces, horaris i telèfons que consten a l'apartat 1. Identificació.

3.2. Teleassistència

Aquest servei ofereix un aparell que es connecta al telèfon de l'usuari/ària i que dóna tranquil·litat a les persones grans perquè en qualsevol situació tindran ajuda encara que estiguin soles i no es puguin valer per si mateixes. Mitjançant una polsera o un penjoll en cas de necessitats es pot trucar a una centraleta des de qualsevol lloc de la casa i en qualsevol situació. En cas d'emergència (caiguda, trobar-se malament, inseguretat...) es facilita l'accés al domicili dels serveis necessaris.

Destinatari/àries Persones grans (majors de 75 anys) o persones amb malalties i/o disminucions que visquin soles, o convisquin amb altres persones grans o que passen moltes hores soles.

Com sol·licitar el servei L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.3. Obres a casa

S'ofereix la possibilitat de millorar les condicions d'accessibilitat, seguretat, higiene, habitabilitat i d'eficiència energètica mínimes dels habitatges, per tal d'incrementar l'autonomia i la qualitat de vida de les persones beneficiàries d'aquest servei. Les tipologies d'intervencions que s'ofereixen són: arranjaments en banys, cuines, zones de pas, etc.

Destinatari/àries Persones que es trobin en situació de fragilitat per qüestions d'edat, salut i/o manca d'autonomia personal, discapacitat i/o dependència o en situació de vulnerabilitat en ser persones que viuen soles o amb una altra persona gran.

Com sol·licitar el servei L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.4. Transport adaptat

El Decret 97/2002, de 5 de març, regula la concessió de la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda. Els serveis que s'ofereixen en aquest àmbit són els següents:

- Alta i renovació de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda
- Duplicats de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda
- Targeta d'aparcament provisional per motius excepcionals
- Servei de transport especial municipal
- Targeta d'aparcament de transport col·lectiu per persones amb disminució
- Transport adaptat esporàdic
- Exempció de l'impost de matriculació i de l'impost de circulació

Destinatari/àries Persones amb el certificat de reconeixement de la discapacitat a partir d'un 33% i que contempli el barem de mobilitat reduïda.

Com sol·licitar el servei Presencialment a l'Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web:
<http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>

Les condicions per tramitar els serveis relacionats anteriorment podeu consultar-los a la Seu electrònica, dintre de l'apartat Tràmits, circulació, vehicles, transport i aparcaments:

<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/tramits/>

Més informació:

<http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/benestar-social-i-families/gent-gran-i-dependencia/transports/>

3.5. Dinar en companyia

Fruit de l'acord amb diferents institucions i empreses privades, s'impulsa el programa adreçat a les persones grans anomenat "Dinar en companyia", que pretén assegurar una adequada alimentació de les persones grans, alhora que contribueix a la seva socialització. Aquestes persones poden dinar tant a espais concrets, com per exemple, la Fundació Caixa Catalunya-La Pedrera, com en altres residències de la tercera edat de la ciutat.

Destinatari/àries Persones majors de 65 anys que visquin soles i tinguin dificultats per fer-se el dinar.

Com sol·licitar el servei L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.6. Gestió de derivació a les diferents residències

Serveis residencials per a persones amb discapacitat

Les residències i llars residències són serveis d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent substitutoris de la llar, adreçats a persones amb discapacitats. L'objectiu és oferir atenció global per garantir una bona qualitat de vida als/les seus usuaris/àries.

Residència i Llar residència ASPANIDE

Fundació privada prestadora de serveis assistencials. S'adreça a persones amb discapacitat intel·lectual de grau lleu i/o mitjà, que necessiten de forma permanent o temporal supervisió i/o ajuda per les activitats de la vida diària.

Servei residencial d'estades temporals i respir de la Diputació de Barcelona

És un programa de suport a les famílies que ofereix estades temporals en règim residencial. Està adreçat a les persones amb discapacitat psíquica que viuen en família i tenen entre 6 i 65 anys. El programa pretén millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat psíquica i la de tots els membres de la família, proporcionant-los un temps de descans i també donar resposta a situacions urgents imprevistes.

Servei de respir familiar prestat per les entitats

Diverses entitats presten els seus serveis amb el suport econòmic de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona, amb la finalitat de millorar la qualitat de vida de les famílies que tenen al seu càrrec persones amb un grau de dependència per raons d'edat i/o discapacitat.

Destinataris/àries	Persones amb discapacitats i qualificació de dependència.
Com sol·licitar el servei	Informació als Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació. Més informació al web municipal: http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/benestar-social-i-families/gent-gran-i-dependencia/residencies/

4. Habitatge i Pobresa energètica

4.1 Atenció a persones en risc de perdre l'habitatge

Els serveis socials atenen a les persones que es troben en risc de perdre l'habitatge i donen orientació i suport en els tràmits que la ciutadania ha de fer en aquestes situacions, i promouen ajuts de suport i gestionen possibles alternatives. En situacions d'urgència, promouen accions de suport a les famílies i d'allotjament d'urgència

Destinatari/àries	Persones i famílies amb situació de risc de perdre l'habitatge que viuen a Santa Coloma, previ diagnòstic del servei.
Com sol·licitar el servei	Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

4.2 Habitatge social

Els serveis socials promouen l'accés de la ciutadania que ho precisa a habitatges socials . Això es desenvolupa de les següents maneres:

- Accés a pisos de Patrimoni Municipal
- Accés a pisos d'entitats que col·laboren amb el Servei mitjançant conveni (Habitat3)
- Accés a pisos de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya , mitjançant la mesa d'emergències socials
- Accés a pisos d'entitats bancàries , mitjançant la realització d'informes per lloguer social
- Accés a pisos d'empreses que col·laboren amb l'Ajuntament
- Derivació a la OLH (Oficina Local d'Habitatge)

La possibilitat d'accés a un recurs d'habitatge sempre està condicionat a la disponibilitat d'aquest recurs per part del servei

Destinatari/àries	Persones i famílies amb situació de risc de perdre l'habitatge que viuen a Santa Coloma.
Com sol·licitar el servei	Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

4.3 Pobresa energètica

Els serveis socials atenen a les persones que es troben en situació de dificultat per pagar els subministraments i donen orientació i suport en els tràmits que la ciutadania ha de fer en aquestes situacions, i promouen ajuts de suport. Des del Departament de gestió de Prestacions socials , prèvia presentació de la documentació acreditativa , s'elaboren els informes RER (Risc d'Exclusió Residencial) que evita que les companyies puguin tallar el subministrament energètic.

Destinatari/àries	Persones i famílies amb dificultats per fer-se càrrec del cost del subministrament bàsics i que s'ajustin a les condicions dels ajuts.
Com sol·licitar el servei	Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1.

Identificació.

4.4 Ajuda del fons de solidaritat d'AGBAR

El Fons de Solidaritat està destinat a minorar les despeses de subministrament domiciliari d'aigua potable i va dirigit a les persones i famílies que acreditin una situació de precarietat econòmica.

Destinatari/àries	Persones i famílies amb dificultats per fer-se càrrec del cost del subministrament bàsic i que s'ajustin a les condicions dels ajuts.
Com sol·licitar el servei	Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) i/o del Departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

5. Atenció a Urgències

5.1. Urgències socials

Qualsevol ciutadà/ana de Santa Coloma pot acudir als serveis socials municipals per demanar atenció social urgent. L'equip responsable determinarà si es compleixen els criteris d'urgència i el tipus d'intervenció a realitzar.

El Servei té un conveni amb el Centre d'Urgències i emergències Socials de Barcelona (CUESB) per tal d'atendre de forma immediata i puntual les persones de la ciutat que es troben en una situació d'urgència social fora dels horaris dels centres de serveis socials. En aquestes situacions es dona el següent servei (previ diagnòstic professional):

- Informació, orientació i assessorament.
- Allotjament, ajuts econòmics d'urgència, etc.
- Derivació a altres serveis (serveis socials d'atenció bàsica, equip d'atenció a les dones, menjadors socials, etc.).

El CUESB també dóna atenció a les persones que es veuen afectades per sinistres (incendi, inundació, esfondrament d'un edifici, etc.).

Destinatari/àries	Ciutadans/anes que es troben en situacions d'urgència social
-------------------	--



Com sol·licitar el servei

Cal acudir a l'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) que a la persona afectada li correspon per districte i/o al Departament de d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables.

Les situacions urgents (sempre que compleixin criteris de servei per ser considerades com a tals), s'atenen el mateix dia.

En cas que la situació urgent es produeixi fora de l'horari d'atenció al públic (de 9 a 14h), la Policia Local pot activar els serveis d'urgència i emergència social.

5.2. Servei d'atenció d'urgències a la vellesa (SAUV)

Estades residencials (màxim 6 mesos) per l'acolliment temporal de persones majors de 60 anys que es trobin en una situació d'abandonament, indefensió o desemparament per manca de domicili o bé per impossibilitat de viure-hi. Té com a finalitat acollir de forma temporal a persones grans que es trobin en situació d'urgència social i que requereixen d'una actuació immediata.

Destinatari/s

Persones majors de 60 anys que es trobin en una situació d'abandonament, indefensió o desemparament.

Com sol·licitar el servei

Presencialment o telefònicament al Departament (passeig Llorenç Serra, 50, local 5, tel. 934624067). Es recomana sol·licitar cita prèvia.

4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/es i indicadors de compliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Donar resposta a les peticions d'entrevistes sol·licitades per la ciutadania als serveis socials bàsics, a través dels diferents canals de contacte	% d'entrevistes realitzades segons demanda	≥ 90%
Garantir atenció social d'urgències durant les 24 hores del dia pels/les usuaris/es que compleixin els criteris establerts per aquest tipus de servei. Aquestes demandes s'atendran als Serveis Socials Bàsics o a través del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).	% de situacions urgents ateses segons demanda	100%
Facilitar a la ciutadania que no es pugui comunicar en català o castellà, la realització d'entrevistes en els següents idiomes: anglès, francès, àrab, xinès i urdú. Aquestes entrevista s'hauran de demanar amb cita prèvia.	% d'entrevistes realitzades amb intèrpret segons demanda	≥ 90%
Facilitar als/les ciutadans/es que ho demanin, informació sobre la cartera de serveis, els recursos existents al territori, i els criteris d'accés a prestacions i recursos que puguin ser d'interès, tant si són municipals com si depenen d'altres Administracions.	Nombre de queixes rebudes per falta i/o deficiències sobre aquesta informació	≤ 10 anuals
Temps d'espera per ser atès a la unitat d'acollida d'atenció a la gent gran, dependència i adults vulnerables	% d'atencions amb una mitjana inferior a quatre setmanes	90% de compliment
Temps d'espera per ser atès al servei transport adaptat	% d'atencions amb una mitjana inferior a dos setmanes	90% de compliment



Mantenir o augmentar les persones de 75 anys o més que reben el servei de teleassistència	Nous/ves usuaris/àries	≥ 100
Atendre les reclamacions dels usuaris i usuàries	Nombre de queixes anuals per falta d'atenció a les reclamacions rebudes	≤ 5

NOTA: Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció als/les usuaris/àries i a les seves demandes d'accés a la informació, des de el 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 dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donarà 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'oferirà 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 dels/les usuaris/es 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 dels ciutadans i ciutadanes 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.
Escrits dirigits a l'adreça del Servei:
 - a) atenciofamilies@gramenet.cat ;
 - b) dependencia@gramenet.cat
- Aportacions al Consell municipal de Serveis Socials. Aquest Consell constitueix el principal espai per a la participació ciutadana entorn a les polítiques municipals en favor del benestar, la inclusió i la cohesió socials. Es tracta d'un òrgan de participació cívica amb el que es pretén implicar a la ciutadania en el sistema de serveis socials, tant a l'hora d'identificar necessitats ciutadanes com en la gestió dels serveis.

Al Consell s'intercanvien informacions, es debat i es recullen propostes entre totes les persones que participen com a vocals o representants de l'Ajuntament, les entitats, administracions o organismes, associacions de veïns i veïnes, ciutadans i ciutadanes a títol individual.

El Consell disposa de diverses Taules sectorials, d'acord amb les línies de treball i prioritats establertes. Aquestes Taules es configuren amb representants del Plenari del Consell, personal tècnic municipal, entitats i/o institucions especialitzades, i altres persones expertes.



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](http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/).
<http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/cita-previa/>
- Existeix una bústia física de Queixes i Suggeriments a les oficines municipals de Serveis Socials que resten a disposició dels ciutadans.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, i sol·licitar entrevista amb el/la responsable, 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

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels Drets i les Oportunitats en la Infància i l'Adolescència
- Ordenança Municipal de Preus Públics
- Reglament municipal de prestacions econòmiques de caràcter social, març 2012

9. Drets i deures dels ciutadans i ciutadanes

Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de Serveis Socials

8.1.9.1. Drets

- Dret a una atenció personalitzada i confidencial
- Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial
- Dret a rebre serveis de qualitat
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts
- Dret a tenir assignat un/a professional de referència. Es tracta d'una figura semblant a la del metge o metgessa de capçalera en l'àmbit de la salut, que forma part dels serveis socials bàsics, municipals o comarcals. S'encarrega de canalitzar les prestacions a la persona o a la seva unitat de convivència i vetlla per la globalitat de les intervencions i per la coordinació dels equips professionals. Amb la seva tasca, garanteix una presa de decisions àgil i correcta.
- Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades)
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions
- Confidencialitat de les dades i informacions personals
- Dret a la informació sobre:
 1. Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
 2. La valoració de la seva pròpia situació, per escrit
 3. Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials
 4. Expedients individuals, però no les anotacions professionals
 5. Presentació de queixes i reclamacions
 6. En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació

8.2.9.2. Deures

- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció
- Destinar la prestació a la finalitat acordada
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis
- Aquells deures que explicita la Llei de Serveis Socials 12/2007

9.10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 6 de novembre. El seu contingut serà revisat i actualitzat 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 la seva actualització, així com del seu manteniment, difusió i compliment de compromisos és el director/ra d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports.

CARTA DE SERVEIS DEL DEPARTAMENT D'ESPORTS

El Departament d'esports vetlla per donar suport a les iniciatives ciutadanes encaminades a la promoció i pràctica de l'esport, a promoure i organitzar programes d'activitat física, a fomentar accions de transmissió dels valors sobre les que es sostenen les polítiques esportives municipals i a facilitar instal·lacions esportives per a que les entitats, esportistes, col·lectius i ciutadans de Santa Coloma puguin realitzar les seves activitats.

1. Identificació

Nom del servei

Departament d'Esports

Àrea de Cultura, Moviments Socials, Entitats Ciutadanes,
Memòria Històrica, Educació, Drets Socials, Infància, LGTB,
Joventut i Esports.

Equip responsable

Francesc Sánchez Traveria, cap del Departament d'Activitats
Esportives
sancheztf@gramenet.cat

José Velasco Martínez, director adjunt de cultura i esports
velascomj@gramenet.cat

Gemma Bellvehí Oliver, directora d'Educació, Cultura, Drets
Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat
bellvehí@gramenet.cat

Adreça

Plaça Manent, s/n
08921 Santa Coloma de Gramenet

Horari presencial

Presencial: De 9 a 13 h de dilluns a divendres

Telèfon

93 462 40 86

Web

[http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/esports/
esports@gramenet.cat](http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/esports/esports@gramenet.cat)

Adreça electrònica

esports@gramenet.cat

2. Missió i Valors

És missió del Departament d'Esports de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet:

- oferir una ampla i variada oferta d'instal·lacions esportives accessible a les entitats, col·lectius, esportistes i ciutadania en general per a la pràctica de l'esport i l'activitat física.
- donar suport a les entitats i col·lectius de la ciutat per a la millora de la qualitat en els seus programes esportius.
- donar suport a les activitats esportives puntuals d'interès ciutadà que s'organitzen al municipi.
- organitzar programes d'activitats físiques per a col·lectius específics.
- fomentar campanyes de promoció de l'activitat física, d'hàbits saludables i de la transmissió de valors positius.

Els valors que guien la gestió del Departament són el servei públic, la proximitat en la gestió, l'efectivitat, la coordinació, la promoció de la salut i els hàbits de vida saludable, la solidaritat, la convivència, el civisme i altres principis del bon govern.

La relació directa i propera amb les entitats, tot acompanyant-los en el bon desenvolupament de les seves activitats, és una altre de les característiques del servei. És per això, que el Departament d'Esports vol que aquesta Carta de Serveis sigui un compromís ferm de millora contínua i de gestió de qualitat en tot allò relacionat amb les activitats físiques, esportives i formatives que s'organitzen a la nostra ciutat.

3. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

3.1 Xarxa d'equipaments esportius municipals gestionats pel departament d'esports

Facilitar l'accés a la pràctica esportiva en condicions adequades posant a l'abast de la població una xarxa d'instal·lacions esportives públiques que donin servei al major nombre de població i modalitats esportives. Promocionar l'activitat física i l'esport com a pràctica saludable i d'oci entre la ciutadania, mitjançant l'oferta d'instal·lacions esportives de gestió directa o indirecta.

- Reserves d'horaris per a la temporada per entrenaments i competicions oficials.
- Reserves per a l'organització d'activitats esportives puntuals.
- Cessió en condicions especials d'instal·lacions esportives per al desenvolupament de programes educatius oficials.
- Lloguer d'instal·lacions esportives d'altres municipis per a facilitar i garantir la pràctica esportiva de modalitats que no disposen d'instal·lacions adequades en la nostra ciutat.
- Cessió d'espais esportius municipals per a la realització d'activitats educatives.
- Cessió dels espais esportius municipals per a la realització d'activitats no esportives d'interès ciutadà.

Destinatari/s:àries:

Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei: Per formalitzar la sol·licitud:
Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac>
Cita prèvia:
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

- Convenis amb centres d'ensenyament secundari de la ciutat per poder disposar de més pistes i instal·lacions esportives.

Destinatari/àries: Instituts d'Educació Secundària (IES) de la ciutat.

Com sol·licitar el servei: Per formalitzar la sol·licitud:
Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac>
Cita prèvia:
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

3.2 Accés a la practica esportiva en complexos esportius

Els quatre complexos esportius de la ciutat són centres municipals que donen servei esportiu a totes les persones de totes les franges d'edat i de forma ininterrompuda durant 15 hores diàries i gairebé 360 dies a l'any. Estan ubicats geogràficament en diferents punts de la ciutat amb l'objectiu que cada persona tingui un a prop del seu domicili i pugui gaudir de la pràctica de l'activitat física en les seves hores de lleure. Es pot fer practica esportiva puntual, individual o col·lectiva en funció dels serveis i dirigida segons el programa de cada un dels complexos esportius. També poden accedir col·lectius ciutadans o entitats en funció de la disponibilitat d'espais i horaris.

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei: Per formalitzar la sol·licitud:
Complexos esportius de Torribera, Can Zam, Fondo i CER Raval i cal adreçar-se directament al centre on es vol fer l'activitat.
Veure l'apartat 3.10

3.3 Servei d'assessorament tècnic personalitzat a les entitats del municipi

L'objectiu és informar, assessorar i acompanyar en els processos de creació, gestió i millora de la qualitat de les entitats esportives. Aquest assessorament o formació es fa a demanda dels interessats o bé a iniciativa del Departament en funció de les necessitats detectades. Es pretén donar eines i suport a les entitats esportives formals o no formals i a l'esport federat per adaptar-se a les noves normatives en matèria legal, econòmica i esportiva.

- Xerrades informatives especialitzades.
- Consulta i assessorament directe amb els tècnics esportius del Departament.
- Accés a suport d'assessorament especialitzat extern.

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei: Directament al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.
Plaça Manent, s/n
De dilluns a divendres de 9 a 13 h.
esports@gramenet.cat

3.4 Serveis per a la promoció de l'activitat física i esport en edat escolar

Els objectius són recolzar i fomentar l'activitat física com a eina curricular en el marc de la formació global de la població en edat escolar, amb especial atenció a l'accés de les persones en risc d'exclusió social. Col·laborar amb els centres d'educació de la ciutat, les entitats esportives i el Consell Esportiu del Barcelonès Nord en el disseny de programes i activitats en el marc del Programa d'Activitats Educatives Complementàries al Currículum (PAECC).

- Programa d'activitats del Consell Esportiu del Barcelonès Nord. Organització d'activitats i competicions esportives escolars i de lleure a la Comarca del Barcelonès Nord.

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei: Per formalitzar la sol·licitud:
Consell Esportiu del Barcelonès Nord cal adreçar-se a Plaça de la Vila, 1 (ajuntament) de Sant Adrià del Besòs.

- Activitats Aquàtiques Educatives a les piscines municipals. En els complexos esportius es reserven hores i espais de les piscines per a la realització de cursos per l'ensenyament de la natació i la familiarització amb el medi aquàtic, tant en horari lectiu com per a grups en horari extraescolar.

Destinatari/àries: Qualsevol centre educatiu, AMPAS i entitats.



Com sol·licitar el servei: Per formalitzar la sol·licitud:

En els complexos esportius de Torribera, Can Zam, Fondo i CER Raval i cal adreçar-se directament al centre en el que es vol fer l'activitat. Veure punt 3.10

- **Activitats Esportives per a escolars en el marc del Pla d'Activitats Educatives Complementàries al Currículum (PAECC).**

Destinatari/àries: Aquest programa està adreçat a les entitats que vulguin promoure programes d'iniciació i promoció esportiva dins de l'horari lectiu i escoles o instituts de la ciutat.

Com sol·licitar el servei: Directament al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.
Plaça Manent, s/n
De dilluns a divendres de 9 a 13 h.
esports@gramenet.cat

- **Lluita contra l'exclusió a l'àmbit de l'esport: Promoció de l'esport en edat escolar mitjançant un programa de beques, per a nens i nenes, en situació de vulnerabilitat social. Es gestiona des dels Serveis Socials de l'Ajuntament.**

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà i ciutadana del municipi.

Com sol·licitar el servei: Per formalitzar la sol·licitud:
Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana
Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac>
Cita prèvia:
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

- **Casals esportius en col·laboració amb les entitats esportives organitzadores. Aquests casals esportius els organitzen les entitats esportives i van adreçats a menors de 18 anys i en períodes no lectius.**

Destinatari/àries: Joves menors de 18 anys segons l'oferta

Com sol·licitar el servei: Per formalitzar la sol·licitud:

En el cas del campus les inscripcions seran on determini cada entitat organitzadora i es farà difusió un cop obertes les inscripcions.



3.5 Programa d'activitats físiques per a la gent gran

Acostar els cursos d'activitats físiques adreçades a la Gent Gran del nostre municipi (majors de 60 anys) a cada districte amb un horari i preu que faciliti la pràctica esportiva regular d'aquest col·lectiu de la nostra ciutat.

- Cursos d'activitats físiques per a Gent Gran.
- Caminades pel medi natural.
- Activitats puntuals i xerrades formatives adreçades a la Gent Gran per tal de promoure hàbits de vida saludable, seguretat i altres que afavoreixin una millor qualitat de vida.

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana major de 60 anys.

Com sol·licitar el servei: Per formalitzar la sol·licitud:
Departament d'Esports
Plaça Manent, s/n
De dilluns a divendres de 9 a 13 h.
esports@gramenet.cat

3.6 Serveis de suport a les entitats esportives i a l'esport federat

Servei continuat i puntual de suport a la pràctica esportiva regular que s'organitza en el nostre municipi per mitjà de diverses accions i programes.

- Convocatòria anual de subvencions per programes esportius.

Destinatari/àries: Qualsevol entitat ciutadana

Com sol·licitar el servei: Per formalitzar la sol·licitud:
Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana
Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac>
Cita prèvia:
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

- Accions i col·laboracions de suport puntuals per a la bona marxa de la modalitat esportiva o competició. En funció de la demanda o de les necessitats detectades aquestes accions poden estar orientades a l'adaptació de les instal·lacions, cerca de nous espais per competir o realitzar activitats, adaptar horaris especials d'apertura de les instal·lacions, suport a accions



puntuals de difusió, assessorament, acompanyament davant d'altres institucions públiques o privades, estudis per encabir noves modalitats esportives per mitjà de reformes o adaptació d'espais de la ciutat, etc.

Destinataris/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei: Per formalitzar la sol·licitud:

Directament al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

Plaça Manent, s/n

De dilluns a divendres de 9 a 13 h.

esports@gramenet.cat

- Convenis de col·laboració per fomentar la pràctica de l'esport d'alt nivell.

Destinataris/àries: Entitats esportives locals d'alt nivell.

Com sol·licitar el servei:

Per formalitzar la sol·licitud:

Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana

Plaça de la Vila, 1

08921 Santa Coloma de Gramenet

<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac>

Cita prèvia:

<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

3.7 Suport a grans esdeveniments i recolzament d'activitats esportives de ciutat

Diverses accions destinades a establir els mecanismes de suport tècnic, econòmic i d'infraestructures destinats al correcte desenvolupament dels actes i activitats puntuals organitzades per les entitats esportives i els col·lectius no formals de la ciutat.

- Convocatòria anual de subvencions per a activitats esportives. Programa de suport a actes puntuals esportius. Sempre dins de la convocatòria anual que s'obre en el darrer trimestre de l'any en curs.

Destinataris/àries: Qualsevol entitat ciutadana



Com sol·licitar el servei: Per formalitzar la sol·licitud:
Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana
Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac>
Cita prèvia:
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

- Préstec de material, suport tècnic i altres col·laboracions destinades a la millora de la qualitat i una major seguretat de l'esdeveniment. A demanda de les entitats organitzadores.
- Col·laboració en bens i serveis i/o econòmics mitjançant convenis. A demanda de les entitats esportives i quan l'esdeveniment és de rellevant interès municipal.
- Recolzament en tasques de difusió i comunicació. Assessorar, facilitar o ajudar en la difusió de les activitats organitzades per les entitats esportives locals.
- Facilitar la pràctica de l'esport en espais naturals (Serralada de Marina, Riu Besòs i Espais Verds Urbans) avaluant la compatibilitat amb la protecció del medi ambient en col·laboració amb les entitats i col·lectius ciutadans. Gestió de les peticions per tal de garantir la realització d'activitats en el medi natural i espais verds de la ciutat fent l'avaluació prèvia per compatibilitzar l'activitat esportiva a l'espai natural i facilitar la gestió de les corresponents autoritzacions.

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei: Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana
Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac>
Cita prèvia:
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

3.8 Programes de formació dirigits a les entitats ciutadanes, col·lectius i esportistes a títol individual

Oferta formativa basada en seminaris, tallers, assessoraments i xerrades adreçades a les entitats, col·lectius i esportistes en general, a títol individual, sobre les normatives en matèria de responsabilitat i seguretat jurídica, subvencions i la seva justificació així com en matèria de salut i activitat física.

- Formació tècnica, jurídica i administrativa adreçada a les entitats ciutadanes, col·lectius i esportistes individuals.

- Formació per a tècnics i personal administratiu en l'àmbit de l'esport (en col·laboració amb la Diputació de Barcelona)

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei: Per formalitzar la sol·licitud:

Directament al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

Plaça Manent, s/n

De dilluns a divendres de 9 a 13 h.

esports@gramenet.cat

3.9 Reconeixement a la trajectòria esportiva individual i col·lectiva de les entitats i esportistes del municipi

L'objectiu és reconèixer en dos actes públics l'èxit i l'esforç durant la temporada esportiva de les entitats, els centres educatius locals, els col·lectius no formals i les persones a títol individual i incentivar, mitjançant aquest reconeixement, la continuïtat i la cultura de l'esforç per a la pràctica esportiva.

- Premis Anuals a la Gala de l'Esport que es lliuren el primer trimestre de l'any. Aquests premis en les seves diferents modalitats són atorgats per un jurat en funció d'unes bases que marquen uns criteris i categories i a proposta de les entitats esportives de l'any anterior.
- Acte de reconeixement a l'Esport Colomenc de Base que es lliuren en finalitzar la temporada. Aquests es fan a les entitats i esportistes locals que han aconseguit resultats rellevants a nivell esportiu en les seves respectives competicions durant la temporada que ha finalitzat.

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei: Per formalitzar la sol·licitud:

Departament d'Esports

Plaça Manent, s/n

De dilluns a divendres de 9 a 13 h. De dilluns a divendres

esports@gramenet.cat



3.10 Xarxa municipal d'instal·lacions esportives.

a) Pavelló del Raval:

3 pistes de joc transversals amb una superfície de parquet. Esports: futbol sala, bàsquet, voleibol, gimnàstica de manteniment i educació física per a escoles. Graderia per a 276 espectadors.

Adreça: carrer de la Ginesta, s/n (Parc Els Pins) Tel.: 93 386 61 62

b) Pavelló de La Bastida:

3 pistes de joc transversals amb una superfície sintètica. Esports: futbol sala, bàsquet, voleibol, gimnàstica de manteniment i educació física per a escoles. Graderia per a 660 espectadors

Adreça: carrer de Prat de la Riba, s/n Tel.: 93 39 273 55

c) Pavelló Nou

1 pista de joc amb superfície de parquet. Esports: futbol sala, bàsquet, patinatge artístic, balls de saló, gimnàstica de manteniment i aeròbic i educació física per a escoles. Graderia per a 1250 espectadors.

Gimnàs

Sala Polivalent

Sala premsa

Adreça: carrer de Mossèn Jacint Verdaguer, 22-24 Tel.: 93 386 08 38

d) Pavelló Joan del Moral

2 pistes de joc transversals amb una superfície de parquet. Esports de sala: bàsquet i voleibol, gimnàstica de manteniment i educació física per a escoles. Graderia per a 152 espectadors.

Adreça: carrer de Washington amb Cristòfol Colom Tel.: 93 392 12 35

e) Frontó Municipal

1 pista de ciment. Graderia per a 70 espectadors.

Adreça: avinguda de la Generalitat, 94

f) Nou Camp Municipal de futbol

1 camp amb una superfície de 100x62 de gespa artificial. Graderia per a 2400 espectadors.

Gimnàs

Adreça: avinguda de la Generalitat s/n

g) Camp Esportiu d'Oliveres

Camp de futbol i rugbi: 1 camp de futbol amb una superfície de 105x63 de gespa artificial. Graderia per a 100 espectadors.

Adreça: passatge Tarragona, 2

h) Gimnàs Municipal Can Zam (Edifici adjunt Escola d'idiomes)

Gimnàstica artística.

Adreça: carretera de la Font de l'Alzina, s/n

i) Camp de futbol Can Zam 1

1 camp de futbol amb una superfície de 105x63 de gespa artificial. Graderia de 270 espectadors.

Tel.: 93 468 08 51

Adreça: avinguda de l'Anselm de Riu, 15



j) Camp de futbol Can Zam 2

1 camp de futbol amb una superfície de 105x63 de gespa artificial. Graderia de 270 espectadors.

Adreça: avinguda de l'Anselm de Riu, 15
Tel. 93/ 392 27 45

k) Complex Esportiu de Can Zam

Piscines exteriors de Can Zam: una piscina descoberta d'estiu de tipus recreativa, una piscina descoberta de 25 m.

4 Pistes de pàdel

Una piscina coberta de 25 m. i una d'iniciació cobertes, gimnàs amb sales cardiovasculars, fitnes, aeròbic, jacuzzi, banys de vapor, gimnàstica de manteniment etc.

Adreça: carrer de Víctor Hugo, s/n Piscines Municipals de Can Zam.
Tel.: 93 468 26 90

l) Camp d'Atletisme Antonio Amorós:

8 carrers amb grada per a 500 persones. Edifici de vestidors, sala d'activitats-musculació i espais complementaris (farmaciola, magatzem, consergeria, sala reunió, equipaments tècnics)

Adreça: avinguda de la Pallaresa, 99
Tel.: 93 391 45 56

m) Pistes poliesportives Nou Oliveres

Pista poliesportiva superior: 1 pista de joc amb una superfície de ciment. Esports: Futbol sala i bàsquet. Sense graderia

Sala polivalent.

Adreça: carrer d'Enric Morera amb carrer Lluís Millet, s/n

n) Pistes Poliesportives Prat de la Riba

2 pistes longitudinals de futbol sala (una coberta) 40x20

2 pistes longitudinals de bàsquet (una coberta)

6 pistes transversals de bàsquet (3 cobertes i 3 descobertes)

Instal·lacions tècniques/gimnàs 47,62 m²

Sala entitats 36,45 m²

Magatzem neteja 6,04 m²

WC general 4'90+4,51+4,29 m²

Infermeria 17,07 m²

3 vestidors col·lectius i serveis 67,83+44,08+44,08 m²

3 vestidors de grup 44,08 m²

2 vestidors tècnics-àrbitres 12,75+10,12 m²

Adreça: carrer de Prat de la Riba, s/n

o) Complex esportiu de Torribera

Piscina descoberta d'estiu de 25 m.

Pistes de futbol-sala: 2 pistes de joc de gespa artificial. Sense graderia.

Pistes de tennis: 4 pistes de joc amb una superfície de greenset. Graderia per 150 espectadors.

Frontó: 1 pista de joc amb superfície de ciment. Sense graderia.

Pàdel: 4 pistes amb gespa artificial.

Zona de tir amb arc.

Adreça: carrer Castella, s/n

Tel.: 93 392 63 04



p) Centre Esportiu Raval

Piscina coberta de 25 m., piscina d'iniciació i activitats, gimnàs amb sales cardiovasculars, fitnes, aeròbic, jacuzzi, banys de vapor, gimnàstica de manteniment etc.

Adreça: carrer de Sant Jordi, 14-28

Tel.: 93 466 82 79

q) Complex Esportiu Municipal Rambla-Fondo (4000 m² aprox.)

Una piscina de 25 m., piscina d'iniciació i activitats coberta, gimnàs amb sales cardiovasculars, fitnes, aeròbic, jacuzzi, banys de vapor, sauna, gimnàstica de manteniment etc.

Adreça: plaça de la Mediterrània

Tel.: 93 468 55 28

r) Pistes de botxes

Club Petanca Santa Coloma: carrer de Víctor Hugo, s/n

Club Petanca Can Mariner: passeig de Sant Jordi, s/n

Club Petanca Arrabal: carrer de Monturiol, 35

Club Petanca Oliveres: carretera de la Font de l'Alzina, s/n

Club Petanca Can Calvet: carrer de Calvet, 2

Club Petanca Riera Alta: carrer Alps, 47

Club Petanca Guinardera: carrer Milton, 28-30

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

Compromisos de qualitat	Com mesurem els nostres compromisos	Objectius anuals
Atendre en un màxim de 5 dies les peticions d'assessorament tècnic que arribin al Departament.	% de peticions d'assessorament resoltes en el temps fixat	100%
Facilitar l'accés a la Xarxa municipal d'instal·lacions esportives a les entitats, col·lectius i persones que ho sol·liciten.	% de peticions resoltes favorablement	90%
Garantir resposta favorable a la petició d'accés al programa d'activitats físiques de gent gran, en el 90% dels casos.	% de peticions resoltes favorablement	90%
Col·laborar amb les entitats i col·lectius en la millora de la qualitat de les seves activitats esportives en funció de la seva demanda i necessitats.	% d'entitats recolzades sobre les que han demanat suport	90%
Derivació en un màxim de 48 hores les notificacions de les incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues als serveis corresponents.	% de derivacions realitzades en el termini establert	90%
Establir enquestes de satisfacció, adreçades a la gent gran, a partir del curs 2018/2019.	Elaboració d'enquesta: Si/No	Sí (curs 2018/2019)
Foment dels valors a l'esport mitjançant campanyes de sensibilització	Nombre de campanyes	≥1

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.



5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

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

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

6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/es 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 dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant la Bústia de Queixes i Suggeriments.
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei.
- Mitjançant les xarxes socials <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>, o bé facebook "Esport de Santa Coloma"

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- El sistema QUI, per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments, relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic en Bústia de Queixes i Suggeriments
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/cita-previa/>

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

8. Normativa específica del servei

- Reglament Orgànic Municipal.
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, de 2 d'abril de 2015.
- Decret Legislatiu 1/2000, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'esport.
- Decret 95/2005, de 31 de maig, pel qual s'aprova el Pla director d'instal·lacions i equipaments esportius de Catalunya.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ordenança general de Subvencions de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
- Normativa sectorial sobre la violència a l'àmbit de l'esport estatal i catalana.

9. Drets i deures dels/les ciutadans/es

9.1 Drets dels ciutadans i de les ciutadanes

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

9.2 Deures dels ciutadans i de les ciutadanes

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

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple Municipal el dia 30 d'octubre de 2017. El seu contingut serà revisat i actualitzat cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les circumstàncies següents:

- 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 la seva actualització, així com del seu manteniment, difusió i compliment de compromisos és el/la cap del departament d'Activitats Esportives.