

**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 25 de setembre de 2017, es va aprovar inicialment la segona fase de les Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, amb un total de vint-i-set.

En data de 13 d'octubre de 2017 es van publicar al BOPB. A més es van publicar en el taulell d'edictes de la ciutat des del 26 de setembre fins al 13 de novembre de 2017, sense que durant el període d'exposició pública hagi hagut cap al·legació al respecte.

Per acord de Ple del dia 6 de novembre de 2017 es van aprovar inicialment les cartes de serveis de serveis socials i del servei d'esports de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

En data 29 de novembre de 2017 es van publicar al BOPB. A més es van publicar al taulell d'edictes de la ciutat des del 30 de novembre fins al 29 de desembre de 2017, sense que durant el període d'exposició pública hagi hagut cap al·legació al respecte.

Ateses les consideracions anteriors, les vint-i-nou cartes de serveis esmentades anteriorment han esdevingut definitives, el text íntegre de les quals s'adjunta al present edicte 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, 1 de març de 2018

Núria Parlon  
Alcaldessa

## ANNEX I. RELACIÓ DE CARTES DE SERVEIS —2n fase—

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'ASSUMPTES GENERALS.....	2
CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE D'INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES.....	2
CARTA DE SERVEIS DE COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCATS.....	18
CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE COMUNICACIÓ .....	27
CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE CONTRACTACIÓ.....	35
CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE CONVIVÈNCIA.....	43
CARTA DE SERVEIS DEL DISCIPLINA URBANÍSTICA, LLICÈNCIES D'OBRES I ACTIVITATS.....	52
CARTA DE SERVEIS DE LES ESCOLES BRESSOLS MUNICIPALS.....	60
CARTA DE SERVEIS DEL GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL .....	68
CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA .....	76
CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE .....	84
CARTA DE SERVEIS DE GRAMEPARK, SA.....	91
CARTA DE SERVEIS D'INTERVENCIÓ .....	99
CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE MANTENIMENT D'EDIFICIS .....	106
CARTA DE SERVEI DE MANTENIMENT DE LA VIA PUBLICA .....	117
CARTA DE SERVEIS DE MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL .....	136
CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI TÈCNIC D'OBRES PÚBLIQUES.....	147
CARTA DE SERVEIS DEL PUNT DEL VOLUNTARIAT.....	154
CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE RECAPTACIÓ.....	160
CARTA DE SERVEIS DE RECURSOS HUMANS .....	168
CARTA DEL SERVEI DE RECURSOS I PRESTACIONS DE L'ÀREA D'URBANISME .....	176
CARTA DE SERVEIS DE RECURSOS A LES PERSONES.....	183
CARTA DE SERVEIS DE RELACIONS INSTITUCIONALS .....	190
CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI JURÍDIC .....	199
CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE SISTEMES D'INFORMACIÓ.....	205
CARTA DE SERVEIS DE TRESORERIA .....	211
CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE PROMOCIÓ DE CIUTAT I TURISME .....	217

# CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'ASSUMPTES GENERALS

El Servei d'Assumptes Generals de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet té una doble vessant en la seva activitat, ja que per una banda gestiona determinats tràmits ciutadans i per l'altra, dona cobertura a la resta de serveis municipals en determinades gestions internes, tant d'àmbit logístic com administratiu.

## 1. Identificació

Nom del Servei	Servei d'Assumptes Generals
Adscripció dins l'organigrama	Direcció de la Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat.
Equip responsable	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 Ciutat. munozma@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari del Servei	<ul style="list-style-type: none"><li>- OIAC: Consulteu la carta de serveis.</li><li>- Departament d'Assumptes Generals:</li><li>- Consergeria</li></ul>
Telèfon	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (en endavant OIAC): consulteu la carta de serveis.</li><li>• Departament d'Assumptes Generals: 933 864 016/933 861 941</li><li>• Consergeria Edifici Principal: 934 604 000 – Ext. 2319 Edifici Serveis Territorials: 934 604 000 – Ext. 3535 Edifici Manent: 934 604 000 – Ext. 3270</li></ul>

## 2. Missió i Valors

La missió de l'oficina d'Assumptes Generals és l'atenció de determinats tràmits administratius del ciutadà, i la gestió de serveis i logística interna de l'Ajuntament.

Els valors que es promouen a la nostra oficina es la vocació de servei al ciutadà, perseguir l'eficàcia i l'eficiència del treball que es realitza, a partir de la revisió periòdica dels procediments, amb esperit resolutiu i la voluntat d'atenció immediata.

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

El Servei del Departament d'Assumptes Generals es concreta en:

- Gestió del padró municipal d'habitants (en endavant PMH)
- Gestió del registre general d'entrada de documentació.
- Actuació delegada com a Junta electoral de zona.
- Distribució de les sol·licituds del circuit automàtic de Queixes i Suggeriments
- Contractació i gestió de les màquines de venda automàtica en edificis municipals
- Contractació i gestió de la missatgeria municipal
- Servei de consergeria
- Servei intern de logística i gestió del magatzem municipal.

Aquests són els tràmits que realitza el Departament d'Assumptes Generals actualment. Això es fa mitjançant l'OIAC; vegeu la carta de serveis de l'OIAC.

### 3.1 Serveis dirigits a la ciutadania

Els serveis dirigits a la ciutadania es desenvolupen amb la mediació de l'OIAC. Aquests serveis externs són:

#### 3.1.1 Gestió del PMH

Aquesta gestió comporta les següents tasques:

- Gestió de les altes, baixes i modificacions dels ciutadans en el PMH
- Intercanvi de dades amb l'Institut Nacional d'Estadística

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	Horari d'atenció al públic a l'OIAC Per a una informació més actualitzada consulteu la pàgina web a tràmits municipals <a href="https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/tramits/">https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/tramits/</a>

### 3.1.2 Gestió del registre general d'entrada de documentació.

Aquesta gestió comporta les següents tasques:

- Registre de la documentació arribada des del servei postal i interadministrativament.
- Distribució diària a la resta de serveis municipals de tota la documentació registrada d'entrada

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	Horari d'atenció al públic a l'OIAC Per a una informació més actualitzada consulteu la pàgina web a tràmits municipals <a href="https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/tramits/">https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/tramits/</a>

### 3.1.3 Servei de consergeria

- Control d'accés: Primera recepció de les persones que acudeixen als edificis municipals:
  - Orientació envers altres administracions o serveis externs
  - Derivació a serveis interns municipals

## 3.2 Serveis Interns

Els serveis destinats a donar cobertura interna són:

### 3.2.1 Servei de consergeria

- Tasques bàsiques de neteja i manteniment per mantenir les instal·lacions municipals en bon estat de funcionament.
- Missatgeria interna de documentació en paper.

### 3.2.2 Actuació delegada com a Junta electoral de zona

- **Tasques administratives**
  - Anterior a la jornada electoral:
    - Rectificació d'errors al cens electoral
    - Gestió dels membres de mesa (presidents i vocals):
      - Sorteig
      - Notificació
      - Gestió d'al·legacions
    - Reclutament de representants de l'administració
    - Gestió econòmica
  - Durant la jornada electoral:
    - Suport administratiu i logístic en el desenvolupament de la jornada electoral
    - Recollida de documentació acreditativa de la jornada electoral custodiada pels responsables de l'Administració.
  - Amb posterioritat a la jornada:



- Lliurament de la documentació de les eleccions a l'administració responsable (Govern civil o Generalitat de Catalunya)
  - Gestió econòmica final de tancament.
- **Logística**
    - Preparació de material
    - Instal·lació i desmuntatge de col·legis electorals

### **3.2.3 Distribució de les sol·licituds del circuit automàtic de Queixes i Suggestiments**

- Assignació i distribució de les sol·licituds arribades al circuit centralitzat de Queixes i Suggestiments (en endavant QUI), que recull queixes, demandes d'actuació, suggeriments i consultes ciutadanes dirigides a l'Ajuntament.

### **3.2.4 Contractació i gestió de les màquines de venda automàtica en edificis municipals**

- Contractació i gestió de seguiment de les màquines de venda automàtica de cafè, begudes i pisolabis, instal·lades en els edificis municipals

### **3.2.5 Contractació i gestió de la missatgeria municipal**

- Contractació i gestió de seguiment del servei de missatgeria, correus i notificacions municipals

### **3.2.6 Servei intern de logística i gestió del magatzem municipal.**

- Manteniment i gestió d'entrada i sortida de material del magatzem del soterrani -2 de l'edifici central.

Destinatari/àries                      Els serveis interns de l'Ajuntament i altres administracions

Com sol·licitar el Servei            Mitjançant els canals de comunicació del Servei

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

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Distribuir en menys de 24h del 100% de la documentació registrada d'entrada	Grau de satisfacció de l'enquesta de satisfacció	Superar 5 dècimes la valoració de l'any anterior
Distribució en menys de 72h del 100% de les sol·licituds arribades pel circuit QUI	Distribució 100%	≤ 5% incidències
Ajustar la xifra del Padró Municipal amb la de l'INE	% de diferència entre les dades de població de l'INE i les dades de l'Ajuntament	Reduir un 0,20% respecte l'any anterior

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal el primer trimestre de l'any posterior a l'any evaluable.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es farà arribar la disculpa pertinent.
- 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 les repeticions de situacions semblants.
- 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/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.
- Opinar mitjançant l'enquesta d'expectatives i/o satisfacció que està disponible en el Servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del 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:

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

## 8. Normativa 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.

### PMH

- 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 PMH.

### Normativa electoral

- 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 PMH.



## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets de la ciutadania

- Ser atesos per personal amb formació especialitzada, per rebre respostes adequades a la sol·licitud d'informació o gestió.
- Ser tractats amb respecte i deferència.
- Formular qualsevol suggeriment, reclamació i felicitació sobre el funcionament del Servei municipal.
- Exigir responsabilitats a la seva Administració i personal quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular, a la seva seguretat i confidencialitat.

#### 9.1.1 Gestió del PMH

- Inscriure's en el Padró municipal que confereix el veïnatge a la ciutat.
- Conèixer la informació que consta en el Padró sobre la seva persona i a exigir les rectificacions corresponents en casos d'errades.
- Obtenir justificants d'empadronament, volants i certificats de la seva situació actual o històrica.

#### 9.1.2 Delegació de la Junta electoral de zona.

- Ser informats del col·legi electoral on els correspon exercir el vot, i presentar reclamacions al cens.
- Els estrangers no comunitaris, nacionals de països amb acord de reciprocitat tenen dret a la seva inscripció en el cens electoral d'estrangers residents a Espanya.
- Els estrangers comunitaris tenen dret a realitzar la seva opció de vot a Espanya per a les eleccions municipals i al Parlament Europeu.

### 9.2 Deures de la ciutadania

- Facilitar, de forma veraç, les dades i documents necessaris per a la realització de les gestions i tràmits que així els requereixin.
- Emplenar de manera llegible i veraç dels documents, instàncies i / o sol·licituds adreçats a les dependències de l'Ajuntament.

#### 9.2.1 Gestió del PMH

- Mantenir sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- Inscriure's en el Padró Municipal d'Habitants del municipi on resideix habitualment, per obtenir la condició de veí/veïna.
- Comunicar els canvis de domicili i modificació de dades personals.
- La ciutadania estrangera no comunitària sense autorització de residència permanent han de renovar la seva inscripció d'empadronament cada dos anys, per no causar baixa en el Padró.
- La ciutadania estrangera comunitària o assimilada, tenen l'obligació de confirmar la seva inscripció d'empadronament quan siguin requerits per a això.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. 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, cap del Servei d'Assumptes Generals.

## CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE D'INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES

El Centre d'Informació i Recursos per a Dones ofereix atenció, orientació i suport professional especialitzat a totes aquelles dones de la ciutat que pateixen una problemàtica derivada de la desigualtat de gènere. L'objectiu del Servei és potenciar els processos d'autonomia de les dones, contribuir a la superació de les situacions de desigualtat de gènere i donar resposta i atenció especialitzada a totes les dones que pateixen qualsevol manifestació de les violències masclistes, treballant transversalment i d'una manera integral.

### 1. Identificació

Nom del Servei	Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD)
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat
Equip responsable	Maribel Cárdenas Jiménez Coordinadora del Servei cardenasjmi@gramenet.cat  Gemma Bellvehí Oliver, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Plaça de Montserrat Roig, 1
Horari (presencial / virtual)	de dilluns a divendres, de 9 a 13 hores; dimecres, de 16 a 18.30 hores
Telèfon	934 661 411
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/igualtat-de-genere/">http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/igualtat-de-genere/</a>
Adreça electrònica	cird@gramenet.cat

### 2. Missió i valors

Oferir un servei especialitzat a totes les dones de la ciutat per donar resposta a les problemàtiques derivades de la desigualtat de gènere i molt especialment a totes les manifestacions de les violències

masclistes. Des del Servei es treballa des de la sensibilització i prevenció fins a l'atenció, acompanyament i recuperació de la problemàtica viscuda, des del respecte als processos d'autonomia de les dones i la integralitat de l'atenció.

Els valors que fonamenten els objectius del Servei són la igualtat de gènere, l'acompanyament holístic en els processos de recuperació de les violències masclistes, el treball coordinat i interdisciplinari i l'eliminació de la victimització secundària de les dones.

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

#### 3.1 Servei d'Acollida i Atenció

Aquest Servei ofereix informació, orientació i assessorament davant de problemàtiques derivades de la desigualtat de gènere (familiars, violències masclistes, desigualtats al mercat laboral...)

Així mateix, es realitza una primera exploració de la situació per fer una detecció de les necessitats i realitzar a continuació la derivació adequada, tant als serveis del Centre com a altres serveis de la ciutat, així com la tramitació i seguiment de la teleassistència mòbil en casos de violència de gènere.

Destinatàries:	Totes les dones de la ciutat
Com sol·licitar el Servei:	Per demanda directa al Centre, ja sigui presencialment, telefònicament o per correu electrònic. Per derivació professional de qualsevol servei de la ciutat: policials, socials, sanitaris...

#### 3.2 Servei d'Atenció Psicològica

Atenció personalitzada i individual per a dones que necessiten una atenció emocional com a conseqüència d'haver viscut situacions de discriminació per raó de gènere: situacions de violència masclista, problemes de relació amb fills i filles, manca de suport familiar i/o responsabilitats familiars, entre d'altres. Aquest suport es fa mitjançant teràpies individuals de curta durada, amb l'objectiu d'acompanyar en els processos de recuperació de la situació viscuda i incrementar l'autonomia i la qualitat de vida de les dones usuàries.

Destinatàries:	Totes les dones de la ciutat
Com sol·licitar el Servei:	Per derivació, després d'una valoració professional per part de la professional del CIRD responsable del Servei d'Acollida i Atenció o bé del professional de Serveis Socials i/o de Salut Mental de la ciutat.

#### 3.3 Servei d'Assessorament Jurídic

Aquest servei ofereix orientació i assessorament jurídic especialitzat i amb perspectiva de gènere a les diferents demandes presentades per les usuàries del Servei: separació matrimonial i les seves

conseqüències, violències masclistes, assetjament, discriminacions laborals, violències sexuals, entre d'altres. També ofereix la valoració del cas i l'ajut per accedir al torn de justícia gratuïta.

Destinatàries:	Totes les dones de la ciutat
Com sol·licitar el servei:	Per derivació, després d'una valoració professional per part de la professional del CIRDA responsable del Servei d'Acollida o altres serveis de la ciutat com Policia, Serveis socials i/o sanitaris, entre altres.

### 3.4 Servei de Suport a la Inserció Laboral

Aquest Servei ofereix un acompanyament personalitzat a les dones usuàries per fomentar l'autoestima pel que fa a l'ocupació, assessora en la definició del perfil professional, el coneixement del mercat laboral i la recerca de feina i ofereix formació ocupacional per millorar la qualificació professional.

Destinatàries:	Totes les dones de la ciutat
Com sol·licitar el Servei:	Per derivació, després d'una valoració professional per part de la professional del CIRDA responsable del Servei d'Acollida o altres serveis de la ciutat com Policia, Serveis socials i/o sanitaris, entre altres.

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Donar resposta a les demandes d'atenció en un termini no superior a 10 dies i a 24 hores en els casos d'urgència.	% d'atencions realitzades dins el termini establert.	≥ 70%
Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal	Nombre de queixes rebudes en relació amb informació no actualitzada	≤ 10

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

## 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 situacions semblants.
- 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/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 enquesta de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials:  
FACEBOOK:<https://www.facebook.com/Cird-Santa-Coloma-Gramenet-180871285579404>  
TWITTER: @CIRDSC

## 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 Ciutadana, 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 del servei

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

### 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.
- Ser informat, 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 que constitueixi una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establerts.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A ser tractats amb respecte i deferència per 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, almenys, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:
  - Les persones jurídiques
  - Les entitats sense personalitat jurídica
  - Els qui 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 s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
  - Els qui representin un interessat que estigui obligat 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 25 de setembre de 2017. 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 Maribel Cárdenas Jiménez, coordinadora de Polítiques d'Igualtat i LGTBI.

# CARTA DE SERVEIS DE COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCATS

El Servei de Comerç és un servei públic que presta serveis d'informació, orientació i assessorament als/ les comerciants i consumidors/es, i col·labora en el foment i promoció del comerç de proximitat amb les entitats i agents econòmics.

## 1. Identificació

Nom del servei	Departament de Comerç, Fires i Disciplina de Mercats
Adscripció dins organigrama	Direcció de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat
Equip responsable	Encarnación Díaz - cap de Departament diazhe@gramenet.cat  Manuel Sierra – cap de Departament provisional sierragma@gramenet.cat  Ana Muñoz Martínez, Directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció Ciutat munozma@gramenet.cat
Adreça	Plaça Olimpo, núm. 3
Horari (presencial / virtual)	De 9 a 14 hores dies feiners de dilluns a divendres.  Aquest horari podrà 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 4049)
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/comerc-i-mercats/comerc/">http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/comerc-i-mercats/comerc/</a>
Adreça electrònica	comercsc@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La missió és fomentar i promocionar el sector econòmic local mitjançant: a) la definició d'eixos urbanístics, b) l'impuls per a la generació i consolidació d'un sector econòmic competitiu al

territori i c) la introducció d'instruments afavoridors de l'intercanvi comercial en establiments locals, com ara la "grama" (moneda social de Santa Coloma de Gramenet).

Treballem per aconseguir l'excel·lència en la defensa dels valors d'equitat, igualtat de condicions, comerç just, la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip i l'orientació cap a la satisfacció dels consumidors i consumidores i dels/les comerciants.

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

#### 3.1 Estudis i projectes de desenvolupament econòmic i comercial

El Servei de Comerç realitza els estudis i porta a terme els projectes necessaris per tal de garantir un major i millor desenvolupament del teixit comercial de la ciutat, la qual cosa implica millorar-la econòmicament.

Aquests estudis i projectes també es fan en col·laboració amb d'altres agents del sector, tant públics (Grameimpuls, SA) com privats (Agrupació del Comerç i la Indústria de Santa Coloma de Gramenet).

Destinatari/s/àries	Sector comercial i emprenedoria
Com sol·licitar el servei	Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament.

#### 3.2 Organització de campanyes, actes i fires promocionals

Per tal de promocionar el comerç local es realitzen campanyes d'imatge, informació, sensibilització, difusió i publicitat.

Així mateix, s'organitzen diversos tipus d'actes, tant de forma merament institucional com esdeveniments conjunts amb altres agents del sector.

També es realitzen fires, de forma directa o gestionades per agents del sector de caràcter privat, per promocionar eixos comercials, sectors específics com ara la restauració o per fomentar nous punts d'atracció de comerç.

Destinatari/s/àries	La ciutadania, el sector comercial i l'emprenedoria
Com sol·licitar el servei	Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament
	Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) Correu electrònic: oiac@gramenet.cat

Cita prèvia: 934 624 090  
Web cita prèvia: <http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>

### 3.3 Difusió de l'activitat i l'oferta de la Santa Coloma comercial

Realització d'actes i campanyes mitjançant els sistemes convencionals (rètols, fulletons, tríptics, etc...) com a través de la pàgina web i les xarxes socials per donar a conèixer l'activitat comercial de la ciutat a la nostra ciutadania i a la forana.

Destinatari/àries La ciutadania, el sector comercial i empenedoria

Com sol·licitar el servei Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament

Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)  
Correu electrònic: [oiac@gramenet.cat](mailto:oiac@gramenet.cat)  
Cita prèvia: 934 624 090  
Web cita prèvia: <http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>

### 3.4 Ajuts econòmics al comerç local

Obtenció de subvencions d'altres organismes i tramitació de subvencions pròpies tant per donar suport a l'activitat de les associacions del sector del comerç, com per fomentar la instal·lació de nous comerços i millorar els existents.

Destinatari/àries El sector comercial i empenedoria

Com sol·licitar el servei Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament

Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)  
Correu electrònic: [oiac@gramenet.cat](mailto:oiac@gramenet.cat)  
Cita prèvia: 934 624 090  
Web cita prèvia: <http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>

Web subvencions: <http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/subvencions/>

### 3.5 Formació

Suport a les activitats de formació sobre el comerç que es fan tant des d'organismes i empreses públiques, com des de les associacions del propi sector.

Destinatari/s/àries	El sector comercial i emprenedoria
Com sol·licitar el servei	Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament

### 3.6 Finestreta Única Empresarial

Posada en marxa de la Finestreta Única Empresarial i del Punt d'Atenció a l'Emprenedor/a per tal de donar una resposta eficient i unificada a les demandes del teixit productiu local. Tot plegat es desenvolupa en col·laboració i coordinació amb les altres administracions públiques i segons la normativa vigent.

Destinatari/s/àries	Sector comercial i emprenedoria
Com sol·licitar el servei	Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) Correu electrònic: <a href="mailto:oiac@gramenet.cat">oiac@gramenet.cat</a> Cita prèvia: 934 624 090 Web cita prèvia: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a>  Finestra Única Empresarial: <a href="https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/tramits/">https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/tramits/</a>

### 3.7 Moneda local

Posada en funcionament del Projecte Grama, en el marc de les anomenades monedes locals, socials o complementàries, amb la qual s'impulsa la canalització de part de la despesa pública habitual (subvencions, retribucions, compres, etc...) mitjançant un sistema de pagaments digitals (telefonía mòbil i Internet) vinculat al Circuit de Comerç Social de Santa Coloma de Gramenet (CSS Santa Coloma).

Destinatari/s/àries	La ciutadania, el sector comercial i emprenedoria
Com sol·licitar el servei	<a href="http://www.grama.cat">www.grama.cat</a>

### 3.8 Mercats

Col·laboració amb Serveis Urbans en tasques de gestió del manteniment, la vigilància i la custòdia dels tres mercats municipals: Sagarra, Fondo i Singuerlín.

Els mercats municipals tenen com a objectiu la venda d'aliments frescos, congelats o precuinats i al detall en un total d'aproximadament 80 parades. Cada parada és una unitat de venda i està gestionada per un concessionari 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.

També hem d'incloure la gestió i vigilància dels tres mercats de venda no sedentària periòdics, els quals se celebren al voltant dels tres mercats municipals esmentats: dilluns al mercat Sagarra, dijous al mercat de Singuerlín i dissabtes al mercat del Fondo, durant tot l'any.

Destinatari/àries	La ciutadania, el sector comercial i emprenedoria
Com sol·licitar el servei	Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament
	Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) Correu electrònic: <a href="mailto:oiac@gramenet.cat">oiac@gramenet.cat</a> Cita prèvia: 934 624 090 Web cita prèvia: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a>

### 3.9 Locals buits

Projecte que se centra en la dinamització de l'ocupació de locals comercials buits en planta baixa, situats en zones d'especial interès estratègic. Concretament, es treballa en el disseny i implementació d'unes bases de subvencions per fomentar la implantació de negocis que dinamitzin i procurin la continuïtat de l'oferta comercial en la zona del mercat municipal de Sagarra.

Destinatari/àries	Sector comercial i emprenedoria
Com sol·licitar el servei	Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament
	Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) Correu electrònic: <a href="mailto:oiac@gramenet.cat">oiac@gramenet.cat</a> Cita prèvia: 934 624 090 Web cita prèvia: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a>

### 3.10 Plans de dinamització en col·laboració amb l'associacionisme comercial

Elaboració de plans de dinamització del teixit comercial colomenc amb suport tècnic i econòmic a les associacions comercials. Preferentment, es treballa per fomentar l'associacionisme relacionat amb la gastronomia, l'oci i les entitats de comerciants dels mercats municipals i de venda no sedentària.

Destinatari/àries	Sector comercial i emprenedoria
Com sol·licitar el servei	Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament
	Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) Correu electrònic: <a href="mailto:oiac@gramenet.cat">oiac@gramenet.cat</a> Cita prèvia: 934 624 090 Web cita prèvia: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a>

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

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Editar un butlletí imprès i digital (Gramecomerç informa) per distribuir a la ciutat.	Nombre d'edicions	≥ 8
Establir acords i convenis de col·laboració tècnica i econòmica per a la dinamització del comerç local.	Nombre de convenis	≥ 5
Gestionar els ajuts anuals per a l'obertura/reforma de comerços.	Nombre d'ajuts	≥ 50
Consolidar la quantitat de comerços i consumidors/es inscrits/es a la xarxa de moneda social.	Nombre de comerços i consumidors/es inscrits/es	≥ 200
Difondre entre comerciants i consumidors/es comunicacions i/o alertes d'interès, sensibilització i risc pel que fa a l'activitat comercial.	Nombre de comunicacions i/o d'alertes	≥ 50
Actualitzar i gestionar el cens de locals buits disponibles per a l'establiment d'activitats comercials.	Cens de locals actualitzats sí/no	Sí

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 donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar casos 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 envers 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.
- Sessions de treball, processos participatius i fòrums de l'Estratègia de Desenvolupament Urbà Sostenible Integrat (EDUSI).
- Consell de la moneda local.
- Contactes permanents amb les entitats del sector.
- Escrits dirigits a l'adreça del Departament [comerc@gramenet.cat](mailto:comerc@gramenet.cat)
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/> i <https://twitter/Gramecomerc>

## 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/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/).  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC), 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

- Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i el Consell de 12 de desembre de 2006 relativa al serveis en el mercat interior.
- Llei 22/2010, del Codi de consum de Catalunya.
- Decret Legislatiu 1/1993, de 9 de març, sobre comerç interior.
- Llei 3/2014, de 19 de febrer, d'horaris comercials i de mesures per a determinades activitats de promoció.
- Decret Llei 1/2009, de 22 de desembre, d'ordenació dels equipaments comercials.
- Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores.
- Decret 162/2015, de 14 de juliol, de venda no sedentària en mercats de marxants.
- Pla de Millora Urbana per a la Regulació dels Usos de Santa Coloma de Gramenet.
- Reglament del Circuit de Comerç Social de Santa Coloma de Gramenet.
- Ordenança Municipal de Mercats.
- Ordenança Reguladora dels mercats periòdics de venda no sedentària.

## 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 rebre 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 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 resultin menys costosa i més eficient.
- Dret a obtenir còpia dels documents que integren 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 25 de setembre de 2017 . 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 Manuel Sierra i Granell, cap del Departament provisional.

## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE COMUNICACIÓ

El Servei de Comunicació és l'encarregat d'elaborar i gestionar la informació municipal, de coordinar la relació de l'Ajuntament amb els mitjans de comunicació i d'impulsar accions comunicatives institucionals (campanyes, butlletí, producció de vídeos i altres productes de difusió).

### 1. Identificació

Nom del Servei	Servei de Comunicació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Alcaldia
Equip responsable	Adoración Morillo González, cap del Servei de Comunicació morilloga@gramenet.cat
Adreça	Carles Mestres March, Director de Serveis d'Alcaldia mestresmc@gramenet.cat Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 07.00 a 15.00 h Virtual i telefònic permanent
Telèfon	Comunicació: 934 624 013 Extensió: 4013
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/scinfo/">http://www.gramenet.cat/scinfo/</a>
Adreça electrònica	<a href="mailto:premsa.comunicacio@gramenet.cat">premsa.comunicacio@gramenet.cat</a>

### 2. Missió i valors

El Servei de Comunicació té la finalitat de mantenir informada la ciutadania de la gestió municipal, afavorint el coneixement de la pròpia ciutat i dels col·lectius o persones que hi destaquen per la seva aportació a la comunitat, a la relació veïnal i al progrés de la ciutat.

Els valors principals del Servei de Comunicació són la qualitat dels continguts, tant periodístics com gràfics, la professionalitat, el foment de la participació, el coneixement i l'estima per la ciutat de Santa Coloma de Gramenet.

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

#### 3.1 Butlletí municipal "L'Ajuntament Informa"

Aquest mitjà va néixer el 15 de juny de 1979 amb la finalitat d'apropar la informació de la gestió municipal a la ciutadania. Va ser el primer butlletí editat per un ajuntament espanyol després de les primeres eleccions municipals democràtiques d'abril de 1979. Ha rebut el premi Arrell (1992) al millor butlletí municipal de Catalunya. Es publica en suport digital al web i es distribueix en paper pels equipaments municipals i establiments de la ciutat.

L'elaboració del butlletí municipal setmanal comporta les següents tasques:

- Redacció i adaptació de les informacions rebudes.
- Disseny de la informació per adaptar-la a l'espai o secció corresponent.
- Impressió i distribució.

Destinatari/àries: Entitats, associacions, col·lectius, institucions i ciutadania

Com sol·licitar el servei: A través del correu electrònic [premsa.comunicacio@gramenet.cat](mailto:premsa.comunicacio@gramenet.cat), del telèfon 934 624 013 o personalment a les dependències del Servei.

#### 3.2 Impremta municipal

Reproducció gràfica de documents de diferent format i finalitat (cartells, fulletons, papereria d'oficina, etc...)

Destinatari/àries: Serveis, departaments, empreses municipals, col·lectius, associacions, entitats ciutadanes a través dels mateixos serveis i departaments municipals.

Com sol·licitar el servei: Al correu electrònic [premsa.comunicacio@gramenet.cat](mailto:premsa.comunicacio@gramenet.cat), al número de telèfon 934 624 013 o personalment a les dependències del Servei a l'Ajuntament.

#### 3.3 Recull de premsa

Elaboració d'un resum de notícies de la premsa diària per donar-les a conèixer internament als membres de la corporació i als diferents departaments, serveis i empreses vinculades a l'Ajuntament.

Destinatari/àries: Membres de la corporació municipal, serveis, departaments, empreses municipals i plantilla de treballadors i treballadores de l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei: Directament al Servei de Comunicació.

### 3.4 Publicitat municipal a la via pública

Gestió i control de la informació i la publicitat municipal instal·lada a la via pública, en diferents suports.

Destinatari/àries: Serveis, departaments i empreses municipals

Com sol·licitar el servei: A través del correu electrònic, telèfon o personalment a les dependències del Servei de Comunicació.

### 3.5 Publicitat institucional

Creació, disseny de campanyes informatives i de publicitat institucional, redacció, producció gràfica de continguts i gestió de la distribució.

Destinatari/àries: Serveis, departaments i empreses municipals.

Com sol·licitar el servei: A través del correu electrònic, telèfon o personalment a les dependències del Servei de Comunicació.

### 3.6 Elaboració de continguts informatius

Redacció periodística de notícies, notes de premsa, bans, anuncis, avisos, cartells, fulletons i altres productes que es necessitin per comunicar o fer arribar informació de l'Ajuntament a la ciutadania.

Destinatari/àries: Membres de la corporació municipal, serveis, departaments i empreses municipals.

Com sol·licitar el servei: A través dels mitjans de comunicació interns, directament al Servei de Comunicació.

### 3.7 Produccions audiovisuals

Gestió, elaboració de continguts i seguiment de la producció de vídeos i altres productes de difusió audiovisuals destinats a la difusió d'informació municipal o d'activitats d'interès per a la ciutadania.

Destinatari/s: Membres de la corporació municipal, serveis, departaments i empreses municipals.

Com sol·licitar el servei: A través dels mitjans de comunicació interns, directament al Servei de Comunicació.

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Treballar per la projecció de la ciutat de Santa Coloma de Gramenet als mitjans de comunicació.	Nombre d'entrevistes realitzades a membres de la corporació municipal per mitjans de comunicació.	≥6 anuals
Fomentar els mitjans de comunicació audiovisuals de l'Ajuntament.	Nombre de vídeos realitzats sobre la gestió i l'actualitat municipal i control de les visualitzacions de cada producte.	≥15
Millorar la distribució i recepció del butlletí municipal.	Creació de bústies o punts de recollida del butlletí municipal i altres impresos: Sí / No	Sí

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 donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar 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 envers 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.
- Escrits dirigits a l'adreça de la cap del Servei [morilloga@gramenet.cat](mailto:morilloga@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](https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/). <https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC), 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 7/2010, de 31 de març, General de la Comunicació Audiovisual.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania, davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art.13 i 14). Destaquem els següents:

### 9.1 Drets

- 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.
- Ser informat, 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.
- A rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A participar en les programacions establertes sempre que així estigui previst.
- A ser tractats amb 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.
- Mantenir el comportament cívic en el desenvolupament de les activitats.
- Proposar suggeriments de millora de les programacions establertes o de la planificació.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017.. 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 Adoración Morillo González , la cap de servei de Comunicació.

## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE CONTRACTACIÓ

El Servei de Contractació gestiona la contractació administrativa municipal d'obres, serveis, subministraments, gestió de serveis públics, especials, privats i acords marc sempre que no siguin contractes menors. Aquesta gestió es realitza fins a la formalització del corresponent contracte.

### 1. Identificació

Nom del Servei	Servei de Contractació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat
Equip responsable	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
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h. Per presentar piques: de dilluns a divendres de 9.00 a 13.00 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 / Fax	934 624 000 / 933 858 112 Extensions 3077 i 3021
Web	www.gramenet.cat
Adreça electrònica	serveicontractacio@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La missió és contractar l'oferta més avantatjosa per als interessos municipals dels contractes administratius municipals d'obres, serveis, subministraments, gestió de serveis públics, especials, privats i acords marc, sempre que no siguin contractes menors.

Els valors són la igualtat de tracte, publicitat, lliure concurrència i transparència, vetllant pel compliment dels principis d'eficàcia i eficiència en la despesa.

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

### 3.1. Informació i assessorament.

Activitats d'informació i assessorament a la Corporació per a la contractació dels diferents tipus de contractes .

Destinatari/àries                      Personal tècnic municipal, equip directiu i polític

Com sol·licitar el servei            Mitjançant els diferents canals de comunicació interna del Servei.

### 3.2. Elaborar i tramitar els expedients de contractació.

Dur a terme tots els tràmits necessaris per iniciar, posar en marxa i completar tots els expedients de contractació de l'Ajuntament (excepte els contractes menors) i adjudicar els contractes administratius que es gestionen als serveis gestors.

Tràmits que es porten a terme:

- Examinar i validar en el seu cas l'informe d'inici de licitació del servei gestor, comprovar les operacions comptables per tal que siguin adequades a l'import previst de licitació, examinar i validar el Plec Prescripcions Tècniques (PPT) elaborat pel servei gestor.
- Redactar el Plec Clàusules Administratives Particulars (PCAP), sol·licitud d'informes a Secretaria i Intervenció, redactar i signar la proposta d'inici de licitació per l'òrgan de contractació competent, publicar els anuncis de licitació en els butlletins oficials i perfil del contractant.
- Atendre les consultes de les persones interessades i publicar les respostes al perfil del contractant, convocatòria de la Mesa de Contractació per a l'obertura de les proposicions, examen de l'informe de classificació, redacció i signatura de la proposta de classificació, notificació al primer classificat i a la resta de persones licitadores interessades.
- Examen de la documentació del/la primer/a licitador/a, redacció i signatura de la proposta d'adjudicació, notificació a totes les persones licitadores.
- Redacció del contracte i tramitació per al seu registre i notificació al contractista i publicació al perfil del contractant i, en el seu cas, als butlletins oficials.
- Tramesa al Registre de contractes de la informació relativa a la contractació efectuada, modificacions, liquidacions, pròrrogues i resolucions anticipades.

Destinatari/àries	Persones licitadores , personal tècnic municipal i equip directiu
Com sol·licitar el servei	Mitjançant els diferents canals de comunicació interna del Servei i seguint les instruccions aprovades en la Junta de Govern Local de data 26 de maig de 2012, publicades a la intranet municipal.

### 3.3. Mesa de contractació

Coordinació i Secretaria de les Meses de contractació de l'Ajuntament i de Gramepark, SA.

La composició de la Mesa de Contractació consta al perfil del contractant de l'Ajuntament.

Com a mínim, la Mesa estarà constituïda per la presidència, la secretaria de la Mesa, la intervenció, la Secretaria de l'Ajuntament i el/la cap del Servei gestor que correspongui.

Funció de la Mesa de Contractació:

- Qualificar la documentació acreditativa del compliment dels requisits previs de les persones licitadores presentada relativa a la documentació administrativa i de solvència econòmica i financera i tècnica o professional .
- Comunicar a les persones interessades els defectes i omissions esmenables i la determinació de les persones licitadores que han d'ésser exclosos del procediment per no acreditar el compliment dels requisits establerts en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.
- Notificar les qüestions relatives a les baixes anormals o temeràries i proposar a l'òrgan de contractació la classificació i l'adjudicació del contracte.

Destinatari/àries	Persones licitadores, personal tècnic municipal i equip directiu
Com sol·licitar el servei	Mitjançant els diferents canals de comunicació interna del Servei i seguint les instruccions aprovades en la Junta de Govern Local de data 26 de maig de 2012 publicades a la intranet municipal.

### 3.4. Gestió dels indicadors de transparència i rendició de comptes

Elaboració i subministrament de la informació necessària per complir amb l'obligació de transparència de l'activitat pública en matèria de contractació administrativa.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	Informació a la seu electrònica a l'apartat d'informació pública: <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/servei-de-contractacio/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/servei-de-contractacio/</a>

### 3.5. Recurs especial de contractació

En cas que s'interposi un recurs davant el Tribunal Especial de Contractació de la Generalitat de Catalunya i es requereixi a l'Ajuntament i , per tant, al Servei de Contractació les següents tasques:

- Recollir les dades i elaborar l'expedient de contractació en el format indicat pel Tribunal de Recursos Contractuals.
- Elaborar el corresponent informe d'al·legacions al recurs interposat.
- Trametre la documentació al Tribunal de Recursos Contractuals.

Destinatari/s/àries      Tribunal Especial de Contractació i persones licitadores

Com sol·licitar el servei      Mitjançant la plataforma de l'Extranet de les Administracions Catalanes (EACAT) i mitjançant els diferents canals de comunicació interna del Servei.

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Donar una primera resposta de pautes i indicacions al servei gestor per iniciar una licitació en un termini no superior a 7 dies, a partir de la recepció de la primera documentació.	% de respostes realitzades dins el termini establert.	75%
Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal.	Percentatge de queixes anuals rebudes en relació amb la informació no actualitzada.	≤ 5
Convocar les meses de contractació amb la documentació relativa a les actes anteriors i els informes tècnics corresponents.	% convocatòries amb documentació annexa	90%
Requerir a les empreses licitadores les esmenes que corresponguin a la documentació administrativa (sobre 1) en el mateix dia de celebració de la mesa.	% de notificacions a licitadors/es realitzades dins el temps.	100%
Lliurament al servei gestor de la contractació de les ofertes presentades el mateix dia de celebració de la mesa.	% de compliment de lliurament d'ofertes	100%

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 i en el cas que la responsabilitat sigui exclusivament del Servei de Contractació se seguirà el procediment següent:

- 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 aquests casos.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

En cas d'incompliment motivat per un endarreriment del servei gestor es demanaran mesures a la persona responsable per esmenar les mancances detectades.

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/àries en la millora del Servei

El Servei de Contractació posa a disposició de les persones licitadores i dels serveis gestors de la contractació tota la informació relativa a la contractació a la seu electrònica de la pàgina web.

Les persones interessades poden dirigir-se al Servei pels diferents canals de contacte per col·laborar-hi i participar-hi:

- Perfil del Contractant: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/servei-de-contractacio/perfil-del-contractant>
- Adreça electrònica del Servei [serveicontractacio@gramenet.cat](mailto:serveicontractacio@gramenet.cat)

## 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/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/).  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC), 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

- Text refós de la Llei de contractes de Sector Públic, aprovat mitjançant el Real Decret Legislatiu 3/2011 de 14 de novembre i les seves modificacions.
- En aquella que no s'oposi a la normativa citada o no hagi estat derogada, el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat per Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre.
- Real Decret 817/2009, de 8 de maig, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic i el Real Decret 300/2011 de 4 de març pel qual es modifica el Real Decret 817/2009 de 8 de maig.
- Normes d'execució del pressupost municipal que es dicten anualment.
- Directiva 2014/23/UE de 26 de febrer relativa a l'adjudicació de contractes de concessió.
- Directiva 2014/24/UE de 26 de febrer sobre contractació pública i per la qual es deroga la Directiva 2004/18/CE.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern de Catalunya.

## 9. Drets i deures de les persones licitadores i serveis gestors (usuaris/àries)

### 9.1. Drets

- Assistir a les meses de contractació que siguin públiques.
- Rebre informació dels procediments que els/les afectin de manera presencial, telefònica i telemàtica.
- A rebre assistència de manera directa i personalitzada, podent identificar les autoritats i el personal adscrit al Servei.
- Conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en els quals tinguin la condició de persones interessades.
- Rebre informació dels procediments que els/les afectin de manera presencial, telefònica i telemàtica.

### 9.2. Deures dels/les licitadors/es

- D'aportar la documentació quan es requereixi i dins el termini establert.
- De signar el contracte dins el termini establert.
- D'executar les prestacions de conformitat amb la proposta efectuada i acceptada per l'Ajuntament.

### 3.1. Deures del servei gestor:

- D'assistir a les meses de contractació dels contractes que es gestionin per al Servei corresponent.
- De tramitar l'informe de classificació dins el termini màxim de 10 dies naturals des de l'obertura del sobre corresponent.
- D'informar, si s'escau, sobre l'existència de les baixes anormals o temeràries.
- D'atendre els requeriments del Servei de Contractació per qualsevol incidència que es produeixi durant la licitació.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. 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 Sra. Ana Muñoz Martínez, directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat.

## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE CONVIVÈNCIA

El Servei de Convivència, que es va constituir en el marc del Pla de Convivència de l'any 2001, desenvolupa accions orientades a la millora de la convivència i la cohesió social. A través dels seus programes i projectes actua des d'una estratègia de proximitat amb l'objectiu de treballar la millora continuada de les relacions entre les persones i de les persones amb el seu entorn.

### 1. Identificació

Nom del Servei	Servei de Convivència
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis d'Educació, Cultura, Dret Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat.
Equip responsable	Cris Gonzàlez Gòmez, cap del Servei gonzalezgc@gramenet.cat  Gemma Bellvehí Oliver, Directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Av. Generalitat, 112
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	934 624 055 – 934 624 084
Web	<a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a>
Adreça electrònica	serveideconvivencia@gramenet.cat

### 2 .Missió i valors

La nostra missió és implementar i desenvolupar línies estratègiques d'actuació relacionades amb les polítiques de la convivència ciutadana, en un procés de millora contínua. Desenvolupem el nostre treball des de la perspectiva de la investigació, la participació i l'aprenentatge, la qual cosa ens permet dissenyar accions ajustades permanentment a les diferents realitats socials de Santa Coloma.

Els nostres valors són proximitat, confiança, flexibilitat, adaptabilitat, corresponsabilitat, col·laboració, cooperació, transparència, capacitació, apoderament, transformació i ciutadania.

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

#### 3.1. Gestió positiva de conflictes

L'equip responsable d'aquest servei està constituït per 10 professionals de la mediació que actuen a tota la ciutat, agrupats en els següents grups territorials per a facilitar la proximitat amb les persones i l'entorn:

- Zona A: Barris Fondo, Centre, Can Mariner, Cementiri, Riera Alta i Llatí
- Zona B: Barris Raval, Santa Rosa, Safaretjos, Riu Nord i Riu Sud
- Zona C: Barris Can Franquesa, Guinardera, Singuerlín, Les Oliveres i Can Calvet

Aquests professionals ofereixen atenció, suport, assessorament, orientació i acompanyament en el marc de les relacions de les comunitats de veïns i veïnes, que són unitats bàsiques de convivència i participació. Porten a terme accions amb efecte multiplicador i d'impacte sobre l'entorn immediat, sobre la base de la participació, la responsabilitat compartida i el principi de subsidiarietat.

Concretament l'estratègia d'intervenció actua sobre dos eixos principals que s'interrelacionen: les comunitats de veïns i veïnes i l'espai públic.

- **Comunitats de veïns i veïnes.** Destaquen tres nivells d'intervenció en un procés de millora continuada:
  - Suport en la constitució de la comunitat segons estableix la Llei de propietat horitzontal.
  - Millora del funcionament intern de les comunitats de veïns i veïnes.
  - Millora de la convivència a través dels pactes de convivència i/o els reglaments de funcionament intern.
- **Espai públic.** S'actua preventivament sobre el conflicte, observant i mesurant el nivell i la qualitat de la relació entre les persones i l'ús de l'espai públic, observant i prospectant el territori, conversant amb el veïnat al llarg de les rutes i/o itineraris d'observació, i amb especial atenció als espais d'atenció preferent.

Els instruments i les eines d'intervenció són:

- El diagnòstic. L'observació i la relació amb les persones permet la interpretació de la realitat i una millor adaptació dels recursos públics.



- La mediació comunitària. Participació d'una tercera part neutral, imparcial i objectiva que dona suport i assistència a les parts implicades en un conflicte.
- La dinamització, procés que fomenta un dinamisme positiu i estimula els canvis i el creixement.
- La formació i la transferència de coneixements, procés d'aprenentatge sobre la cultura de la pau i la gestió positiva dels conflictes.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	<p>Presencialment, telefònica i/o per correu electrònic al Servei de Convivència. Telèfons d'atenció: 934 624 055 – 934 624 084. <a href="mailto:serveideconvivencia@gramenet.cat">serveideconvivencia@gramenet.cat</a></p> <p>Presencialment, telefònica i/o per correu electrònic a les Oficines Equip de Mediació, c/ Wagner, 19 (Centre Cívic Fondo), de dilluns a divendres de 16.00 a 22.00 h, tel. 933 922 714. <a href="mailto:equipmediadors@gramenet.cat">equipmediadors@gramenet.cat</a></p> <p>Presentant instància a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC), plaça de la Vila. Cal demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o al web municipal <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a></p> <p>Fent servir la bústia de queixes, suggeriments, consultes i demandes d'actuació (QUI). <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/</a></p>

### 3.2 Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius

La Xarxa de Valors i Missatges Positius treballa per a la convivència, la interculturalitat i les bones relacions veïnals en un procés continu de construcció de xarxa social, i a través de la sensibilització, la informació i la formació.

Així mateix, fomenta les relacions estables entre veïns i veïnes mitjançant activitats, tallers i diferents iniciatives.

Aquesta Xarxa està formada actualment per 411 persones a títol individual, 69 entitats ciutadanes, 880 seguidors a Facebook i 689 a Twitter.

Els principals eixos d'intervenció són els següents:

- Dinamització i manteniment de la xarxa ciutadana, que es concreta en adhesions individuals i col·lectives mitjançant la signatura d'un [compromís per la convivència](#) i l'aportació d'informació i recursos per a la lluita contra els falsos rumors, prejudicis i estereotips que dificulten la convivència.
- Activitats de sensibilització per garantir un clima de convivència satisfactori.
- Formació i capacitat del teixit associatiu en matèria de convivència.

- Formació i capacitació, especialment adreçada a estudiants i personal docent d'educació secundària.
- Participació i potenciació d'espais formals de treball i reflexió.
- Participació i potenciació d'espais de diàleg interreligiós.

Destinatari/àries                      Ciutadania

Com sol·licitar el Servei            Centre de Recursos Juvenils (CRJ) Mas Fonollar, c/ Sant Jeroni, 3  
tel. 618 709 844 - 685 914 568 (tardes i dimarts matí)

A través de les xarxes socials:

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

[xarxaconvivenciasta@hotmail.com](mailto:xarxaconvivenciasta@hotmail.com)

<https://www.facebook.com/xarxavalors.santacoloma>

[@XARXAVALORS\\_SC](https://www.facebook.com/XARXAVALORS_SC)

### 3.3 Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)

El Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres és un servei d'informació, acompanyament i suport en la tramitació dels procediments d'estrangeria adreçat als veïns i veïnes d'origen estranger residents a la ciutat.

El principals eixos d'intervenció són:

- Informació i suport en la tramitació en matèria d'estrangeria (permisos de residència i treball, renovacions, permisos de reagrupament familiar, documentació de menors estrangers, etc.), amb l'objectiu de combatre les desigualtats que per qüestions legals i administratives pateixen les persones d'origen estranger.
- Gestió, organització i execució dels informes d'estrangeria per arrelament social i per la integració social.
- Organització, logística i implementació del Servei de Primera Acollida:
  - Sessions de benvinguda (mensualment), segons especifica la Llei.
  - Organització del mòdul sobre coneixements sociolaborals (B Acollida) i el mòdul sobre coneixements de la societat catalana i el seu marc jurídic.
  - Entrevistes de seguiment i gestió administrativa del Servei de Primera Acollida.

Destinatari/àries                      Veïns i veïnes nacionals d'altres estats i les seves famílies, i veïns i veïnes de nacionalitat espanyola i residents a Santa Coloma de Gramenet

Com sol·licitar el Servei            C/ Pirineus, 2-4, telèfon 934 663 940, de dilluns a dijous, 9.30-13.30, dilluns i dimecres, 16.00-18.00. Adreça electrònica: [ciape@gramenet.cat](mailto:ciape@gramenet.cat)



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

Compromisos de qualitat	Indicadors	Objectiu anual
<b>4.1. Gestió positiva de conflictes</b>		
Oferir una primera intervenció a les sol·licituds rebudes a l'Equip de Mediació en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos i 4 dies per al 20% restant.	Temps de resposta	≤ 48 hores, el 80% ≤ 4 dies, el 20%
Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 90% dels casos.	% de processos de gestió de conflictes finalitzats en l'any en curs	90%
Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies i el 55% en menys de 180 dies.	% de casos resolts segons temps de gestió	≤ 60 dies, el 45% ≤ 180 dies, el 55%
Oferir un servei de qualitat en relació amb la gestió de conflictes	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries	≥7 (sobre 10)
<b>4.2. Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius</b>		
Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent de la ciutat, mitjançant la participació dels instituts públics en el certamen anual de convivència i drets civils.	% de instituts públics participants Nombre de treballs de recerca presentats Nombre de projectes de centre elaborats	90% dels instituts públics ≥ 8 treballs de recerca 3 projectes de centre
Mantenir activa la Xarxa de Transmissió de Valors amb un increment del 10% d'adhesions.	% d'increment d'adhesions	10%



Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials.	Nombre d'interaccions anuals	≥ 700 interaccions
---	------------------------------	--------------------

#### 4.3. Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)

Fomentar entre la població estrangera resident el coneixement de l'entorn local, així com coneixements en matèria sociolaboral, la societat catalana i el seu marc jurídic.	Nombre de mòduls formatius Nombre d'assistents	≥ 3 mòduls formatius ≥ 40 assistents
Organitzar sessions de benvinguda a la població estrangera.	Nombre de sessions de benvinguda Nombre de participants	≥ 7 sessions ≥ 85 participants
Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.	Presentació i publicació de la memòria anual: sí/no	Si

#### Altres compromisos del Servei

Atendre el 100% de les demandes ciutadanes	% de demandes ciutadanes ateses	100%
Participar anualment en els següents processos d'avaluació nacional i internacional en matèria de convivència: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona</li> <li>▪ Red Europea de Ciudades Interculturales</li> </ul>	Participació en els processos d'avaluació nacional i internacional: sí/no	Sí

L'avaluació d'aquests 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 situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a una reclamació patrimonial de la ciutadania envers 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 i/o d'expectatives que estan disponibles al Servei de Convivència.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei [serveideconvivencia@gramenet.cat](mailto:serveideconvivencia@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.

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:

- 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 Ciutadana (OIAC), 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/>

## 8. Normativa específica del Servei

### Drets i Deures. Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya

De la normativa internacional i dels estats que han regulat el fenomen de la mediació s'han pogut extreure els següents principis o regles bàsiques:

a) Principi de llibertat o autonomia de la voluntat privada. “[el procés i els acords adoptats obeeixen únicament i exclusiva a la voluntat de les parts].”

b) Principi de confidencialitat. Reconeguda de manera sistemàtica en la normativa internacional i en la interna de la major part dels Estats, s'estén subjectivament sobre les diferents parts i participants i objectivament sobre tota informació relativa o pel que fa al procés, el seu contingut i comunicacions prèvies, coetànies i posteriors [...].”

c) Principi d'imparcialitat: “[...] La major part dels ordenaments jurídics dels Estats fan menció explícita a la imparcialitat com a principi o garantia de la mediació [...].”

Aquest principi es refereix al mediador, el qual no es podrà posicionar respecte a alguna de les parts.

d) Principi d'equitat del procediment o igualtat d'armes: ” Principi pel qual han d'atorgar a cadascuna de les parts les mateixes oportunitats de fer valer els seus drets, així com assegurar que les dues parts es troben en igualtat de condicions per a adoptar acords [...].”

e) Principi d'economia processal: [...] En essència, el principi contempla la necessitat que els processos es desenvolupin d'una manera entenedora, eficient i ràpida”.

f) Principi de transparència: “[...] ve referit en els òrgans i procediment i té com a objectiu final, novament, la confiança, reforçada a través d'informació.[...]. El principi de confidencialitat i el dret a la intimitat i a la protecció de les dades de caràcter personal s'erigeixen com a límits en la delimitació de l'abast d'aquest important principi”.

g) Principi de legalitat: “Té el seu fonament en el necessari respecte dels drets fonamentals, llibertats públiques, ordre públic i garanties de protecció de determinats drets [...].”

h) Principi de neutralitat: “[...] el mediador no pot suggerir, proposar o imposar solucions [...].”

### Marc normatiu autonòmic en matèria de Mediació

- Decret 135/2012, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat publicat en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya Núm. 6240 – 25.10.2012.
- Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat publicat al BOE núm. 198, de 17 agost 2009.

## Marc normatiu en matèria d'estrangeria i primera acollida

RD 557/2011 de la LO 4/2000 sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

- Llei 10/2010, de 7 de maig , d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya .
- Decret 150/2014 dels serveis d'acollida de les persones immigrades i retornades a Catalunya.

## 9 .Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Ser atesos al més aviat possible. Primer contacte de l'Equip de mediació en les 48 hores següents a l'arribada de la sol·licitud al Servei de Convivència.
- Dret a la garantia de la confidencialitat, la imparcialitat i la neutralitat.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Presentar una queixa 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.
- Respectar els drets de la resta d'usuaris del Servei.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia .....

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 Cristobal González Gómez, el cap de Servei.

# CARTA DE SERVEIS DEL DISCIPLINA URBANÍSTICA, LICÈNCIES D'OBRES I ACTIVITATS

Servei responsable de gestionar la disciplina urbanística, que recull aquell conjunt de mesures necessàries per garantir el manteniment i conservació dels immobles així com la protecció de la legalitat urbanística.

Així mateix, gestiona les sol·licituds de llicències i comunicacions d'obres així com les llicències, comunicacions i/o declaracions responsables de les activitats econòmiques.

## 1. Identificació

Nom del Servei	Servei de Disciplina Urbanística i Llicències
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Alcaldia, Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Mercè Bueno Serrano, cap del Servei de Disciplina Urbanística i Llicències buenosm@gramenet.cat  Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic i Civisme. muximz@gramenet.cat
Adreça	Plaça Olimpo, 3
Horari (presencial / virtual)	D'atenció general: Presencial de 9 a 13 h D'atenció tècnica: dimarts i dijous, de 10 a 13 h
Telèfon	934 624 000 (ext. 3577) Obres Majors 934 624 000 (ext. 3580) Obres Menors 934 624 000 (ext. 3582) Activitats
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/temes/territori/licencies">http://www.gramenet.cat/temes/territori/licencies</a>
Adreça electrònica	buenosm@gramenet.cat



## 2. Missió i valors

Desenvolupar la tasca d'intervenció municipal mitjançant la inspecció i valoració de l'estat de manteniment i conservació dels immobles per tal de requerir, si s'escau, la reparació i/o rehabilitació corresponent.

Informar, tramitar i exercir el control de les actuacions dels particulars envers les obres i les activitats econòmiques que es realitzen en el nostre municipi, vetllant pel compliment de la normativa vigent i pel seu correcte funcionament, conciliant els interessos dels titulars i els veïns.

Els valors del Servei són l'equitat, l'objectivitat, la proporcionalitat, el foment del diàleg i l'eficiència.

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

### 3.1 En relació amb la Disciplina Urbanística

- Informació en relació amb el manteniment i conservació dels immobles i de la protecció de la legalitat urbanística.
- Tramitar i gestionar la incoació dels expedients relacionats amb la Disciplina Urbanística.
- Tramitar les queixes i denúncies relacionades.

Destinatari: Ciutadania en general

Com sol·licitar el Servei: Presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de cita prèvia, trucant al 934 624 090 o bé en línia <http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cita-previa/>.

### 3.2 En relació amb les sol·licituds d'activitats:

#### 3.2.1 Informació i atenció a consultes

- Consulta prèvia de classificació de l'activitat
- Consultes sobre l'estat de tramitació d'un expedient

#### 3.2.2 Tramitació de llicències, comunicacions i/o declaracions d'activitats econòmiques

##### 3.2.2.1 Activitats econòmiques –Ambientals-

- Comunicació de canvi de titularitat d'activitats
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'una activitat amb efectes sobre les persones o el medi ambient
- Declaració responsable d'obertura
- Comunicació prèvia d'obertura
- Sol·licitud d'informe previ en matèria d'incendis
- Sol·licitud informe urbanístic associat a la tramitació d'activitats
- Declaració responsable en matèria de salut alimentària

- Llicència ambiental (Annex II)
- Comunicació prèvia ambiental municipal (Annex III)

### 3.2.2.2 Activitats econòmiques –Recreatives-

- Comunicació de canvi de titularitat d'activitats
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'un establiment i/o d'un espectacle o activitat recreativa
- Comunicació prèvia municipal d'establiments no permanents desmuntables
- Comunicació prèvia municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries
- Comunicació prèvia municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari
- Sol·licitud informe urbanístic associat a la tramitació d'activitats
- Llicència municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari
- 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

### 3.2.2.3 Altres activitats

- Llicència d'apartaments turístics
- Llicència de centres de culte
- Sol·licitud d'informe previ a l'Àrea Metropolitana en relació amb els precaris

Destinatari: Ciutadania en general

Com sol·licitar el servei: En línia a través de la Finestreta Única Empresarial (FUE)  
 Presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de cita prèvia, trucant al 934 624 090 o bé en línia  
<http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cita-previa/>.

## 3.3 En relació amb les sol·licituds d'obres

### 3.3.1 Informació i atenció a consultes

Inclou consultes prèvies, consultes sobre l'estat de tramitació d'un expedient i/o les relacionades amb la còpia de plànols.

### 3.3.2 Tramitació de llicències, comunicacions i/o assabentats d'obres

- Llicència de parcel·lació
- Llicència d'obres majors (nova edificació, gran rehabilitació, increment de volum, canvi d'ús i constitució o modificació del règim de la propietat).
- Comunicació d'obres menors
- Desistiment, renúncia o caducitat de llicències
- Pròrroga de llicències
- Modificació de llicències
- Reserva d'estacionament per obres



- Devolució de dipòsits d'urbanització, reposició i residus de construcció i enderrocs
- Sol·licitud d'informe previ en matèria d'incendis
- Sol·licitud d'informe previ a l'Àrea Metropolitana en relació amb els precaris

Destinatari: Ciutadania en general

Com sol·licitar el servei: Presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de cita prèvia, trucant al 934 624 090 o bé en línia <http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cita-previa/>.

### 3.4 Tramitació de denúncies i reclamacions en tots dos àmbits

Inclou , entre altres, els certificats d'antiguitat i legalitat d'una activitat, les inspeccions i mesures per al control de la legalitat i les inspeccions de control de l'execució de l'obra.

Destinatari: Ciutadania

Com sol·licitar el Servei: En línia a través de la Finestreta Única Empresarial (FUE)  
Presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de cita prèvia, trucant al 934 624 090 o bé en línia <http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cita-previa/>.



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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Acordar una inspecció, via telefònica, un cop rebuda la queixa o denúncia.	% d'inspeccions realitzades sobre el total de denúncies i/o queixes rebudes.	80%
Mantenir reunions de coordinació per tal de donar atenció integral a la problemàtica de vulnerabilitat social.	Nombre de reunions de coordinació amb altres serveis municipals	≥8 reunions
Programar inspeccions de totes les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable) .	Temps mig per realitzar la inspecció un cop rebuda la comunicació	≤ 6 mesos
Resoldre les sol·licituds de pròrroga, renúncies, desistiments, ajornaments en un termini no superior a 30 dies.	% de sol·licituds de pròrroga, renúncies, desistiments i/o ajornaments en el termini establert.	80%
Resoldre les sol·licituds de devolució de dipòsits en un temps inferior a 30 dies.	% de sol·licituds de devolució de dipòsits resolts en el termini establert.	80%
Resoldre les sol·licituds de còpia de plànols i consulta d'expedients en un termini no superior a 10 dies.	% de sol·licituds de còpia de plànols i consulta d'expedients en el termini establert.	80%

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

## 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 situacions semblants.
- 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/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.
- 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 Ciutadana, 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 del Servei

Legislació vigent per a les obres i les activitats.

- Ordenança d'intervenció municipal ambiental, de seguretat i de salut pública.
- Ordenança d'intervenció municipal en espectacles públics i activitats recreatives
- 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.
- Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.
- Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.
- Ordenança municipal de neteja, 28 juny 2010
- Ordenances d'ocupació de la via pública, 29 juny 2010
- Ordenances municipals (plaques solars, soroll...)
- Ordenances metropolitanas (Pla General Metropolità...)
- Normativa en matèria d'accessibilitat
- Codi Tècnic de l'Edificació
- Normativa en matèria d'incendis
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'Ordenació de l'Edificació
- Decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del sòl i rehabilitació urbana.
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme i modificat pel Decret Legislatiu 3/2012.
- Decret 64/2012, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.
- Decret 141/2012, de 30 d'octubre, sobre les condicions d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat en habitatges usats o preexistents.
- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Ordenances fiscals municipals número 4, 7, 9 i 10.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

### 9.1 Drets

- Rebre una resposta a la seva demanda.
- Informació sobre la situació en què es troba el seu expedient o bé per escrit o presencialment.
- 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

- Facilitar l'entrada al personal tècnic i d'inspecció per fer la vigilància i control de l'habitatge, solar, local...
- Comunicar a l'Ajuntament la realització de qualsevol modificació que es realitzi tant a les finques com als locals.
- En el cas d'un establiment: conèixer la normativa, ser responsable del local on es desenvolupa l'activitat corresponent.
- Complir tots els requisits establerts per la normativa vigent.
- Corregir totes les deficiències detectades en les inspeccions realitzades.
- Presentar una denúncia quan s'observen irregularitats tant en l'àmbit de la disciplina urbanística com de les activitats.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. 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 Mercè Bueno Serrano, cap del Servei.

# CARTA DE SERVEIS DE LES ESCOLES BRESSOLS MUNICIPALS

La Xarxa d'Escoles Bressol Municipals està formada per 8 centres públics d'educació per a la petita infància, des de 16 setmanes fins als 3 anys. Cada escola bressol municipal promou el desenvolupament, la socialització i l'aprenentatge de tots els nens i les nenes, en un marc acollidor integrador, i els seus projectes educatius tenen els següents eixos bàsics de treball: l'educació és una tasca conjunta de la família i de l'escola; la motivació i l'aprenentatge són indissociables, els valors s'aprenen a partir de la vida quotidiana i la convivència; i la cohesió social es promou i es viu a partir de les xarxes de relacions i la cooperació amb l'entorn. La nostra feina consisteix a educar, juntament amb les famílies i els infants, per ajudar-los en el seu desenvolupament personal, social i la relació amb l'entorn.

## 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Servei d'Educació/Xarxa d'Escoles Bressols Municipals
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat
<b>Equip responsable</b>	Àngel Oreja Hernández, coordinador de programes orejaha@gramenet.cat  Rosa Perea Núñez, directora adjunta d'Educació pereanr@gramenet.cat  Gemma Bellvehí Oliver, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat bellvehiog@gramenet.cat
<b>Adreça</b>	Servei d'Educació Municipal (recepció de demandes i informació general) Rambla Sant Sebastià, 98-100  Escola Bressol Municipal (EBM) l'Ànec Carrer de Francesc Moragas, 98-100 Telèfon 93 385 88 55 emblanec@gramenet.cat  EBM La Cigonya Carrer del Bruc, 43 Telèfon 386 2670 ebmlacigonya@gramenet.cat

EBM l'Esquirol  
Passatge Salvatella, 44  
Telèfon 93 468 47 59  
embesquirol@gramenet.cat

EBM La Maduixa  
Carrer de Washington, 3-9  
Telèfon 93 468 31 32  
ebmlamaduixa@gramenet.cat

EBM Les Oliveres  
Passatge de Tarragona, s/n  
Telèfon 93 597 2062  
Embles oliveres@gramenet.cat

EBM L'Oreneta  
Carrer de Sant Carles, 76  
Telèfon 93 385 9871  
ebmloreneta@gramenet.cat

EBM Els Pins  
Carrer dels Pirineus, 4  
Telèfon 93 386 18 70  
embelspins@gramenet.cat

EBM La Sargantana  
Carrer de Sant Jordi, 1-3  
Telèfon 93 385 86 95  
emblasargantana@gramenet.cat

**Horari (presencial / virtual)**

Horari d'atenció al públic al Servei d'Educació Municipal  
Del 1 de setembre al 24 de juny de dilluns a divendres de 9h a  
14 h  
Del 25 de juny a l'11 de setembre de 9h a 13 h  
Agost tancat

**Telèfon**

93 462 40 62, 93 462 40 69, 93 462 4058

**Web**

[www.gramenet.cat/temes](http://www.gramenet.cat/temes)

**Adreça electrònica**

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

## 2. Missió i valors

Potenciar les possibilitats de desenvolupament que cada infant té, millorant la seva qualitat de vida i de relació amb l'entorn, mitjançant una atenció continuada que té en compte les seves necessitats educatives. Donar suport a les necessitats de les famílies i acompanyar-les, recolzant-les i assessorant-les en tots els aspectes educatius dels seus fills i filles.

Els nostres valors són el servei públic, i la reconciliació de la qualitat educativa, l'excel·lència i l'equitat que afavoreix la conciliació de la vida familiar i laboral.

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

Els serveis següents s'ofereixen a famílies amb infants de 16 setmanes fins als 3 anys.

### Serveis

- Escolarització: jornada completa (de 9 a 12 setmanes fins als 3 anys)
- Acollida matinal: aquest servei consisteix en la possibilitat d'arribar 1 hora a 30 minuts abans de l'inici del servei d'escolarització. Es realitzarà sempre que hi hagi una demanda mínima per part de les famílies del centre.
- Perllongament: servei que permet sortir 1 hora més tard o 30 minuts després del servei d'escolarització. Es realitzarà sempre que hi hagi una demanda mínima per part de les famílies del centre
- Menjador: A banda de cobrir les necessitats biològiques d'alimentació de l'infant, aquest servei pretén crear un espai apropiat per al desenvolupament dels hàbits d'higiene, descans, entre d'altres. Aquest servei es presta cada dia de la setmana en horari de 12 a 15 hores
- Espais de trobada per a les famílies en aquests primers anys de vida dels infants.

Cada escola bressol municipal consta dels següents equipaments:

- Aules per cada grup d'edat, P0, P1 i P2
- Una sala polivalent per activitats diverses
- Patis exteriors i la gran majoria d'EBM amb horts
- Espais per a les famílies: informació de l'escola, consulta de llibres i altres materials d'interès
- Espais de coordinació-administració escola
- Espai cotxets (però segons normativa no obligatori)
- Cuina

Tots els equipaments i serveis estan adaptats a les característiques dels infants i famílies evitant les barreres arquitectòniques.

Els serveis prestats en l'àmbit de les escoles bressols municipals es porten a terme a través d'empreses especialistes en la gestió de serveis d'atenció a la petita infància, en règim de concessió administrativa o contracte de serveis.

Destinatari: Famílies amb nens compresos entre 16 setmanes i 3 anys

Com sol·licitar el servei: La sol·licitud de preinscripció es formalitza i es presenta, junt amb la documentació acreditativa, dins el termini establert per la normativa legal vigent a les escoles bressol municipals o a l'Oficina Municipal d'Escolarització (OME). Durant el curs es pot participar en la preinscripció fóra de termini i accedir si hi ha vacants o constar a la llista d'espera dels diferents nivells.

Es recomana demanar cita prèvia al telèfon 93 462 4090 o a la web [www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa](http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa) [escolarització@gramenet.cat](mailto:escolarització@gramenet.cat)

Per als diferents serveis d'elles escoles bressol municipals s'estableix un preu públic que podeu consultar a l'enllaç següent:

<http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/ordenances-fiscals-i-preus-publics>



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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Garantir la informació a les famílies sobre el seguiment del procés educatiu dels seus infants, realitzant com a mínim una tutoria amb la família i un informe per cada curs escolar	% del número de tutories e informes sobre el total de nens matriculats	100 %
Garantir la informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola mitjançant una reunió amb el grup classe com a mínim	Número de reunions anuals amb el grup classe	1
Crear espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu	Número d'espais d'informació paral·lels: SI/NO	SI
Garantir informació mensual a les famílies sobre el servei de menjador	Número d'informes mensuals	11
Aconseguir un grau de satisfacció de les famílies usuàries del servei a partir de 2018 més gran o igual 6	Grau de satisfacció	≥6
Impulsar 2 intercanvis pedagògics entre els i les professionals com a eina d'Innovació educativa	Número d'intercanvis pedagògics anuals	2 intercanvis anuals

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 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
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives de que disposa el servei
- Escrits dirigits al Servei d'Educació i/o a les mateixes Escoles Bressols Municipals
- 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](https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/).  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/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/>

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 desitgen a través del correu electrònic.

Tant mateix, per poder plantejar qüestions concretes del centre, poden dirigir-se a les mateixes escoles bressols.

## 8. Normativa del servei

- Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es reglen el primer cicle d'educació infantil i els requisits dels centres.
- Decret 101/2010, de 3 d'agost, d'ordenació dels ensenyaments del primer cicle d'educació infantil
- Decret 75/2007, de 27 de març (DOGC núm. 4858, de 29.03.2007) pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics. La Disposició Addicional quarta, estableix que els ajuntaments que han assumit la competència en matèria d'admissió de l'alumnat del primer cicle d'educació infantil dels centres públics s'han de regir pels criteris establerts en aquest Decret i per la resta que estableixin en l'exercici de les seves competències i podran elaborar el propi barem per a cada un d'aquells.
- Decret 10/2012, de 31 de gener (DOGC núm. 6058, de 02.02.2012) de modificació del Decret 75/200, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics.
- Normes de preinscripció i matrícula d'alumnes a la xarxa d'escoles bressol municipals de Santa Coloma de Gramenet publicades al web municipal.

## 9. Drets i deures dels ciutadans i ciutadanes

### Drets

- Conèixer el projecte educatiu de l'escola, així com, el Pla anual de centre i les activitats que desenvoluparan durant el curs escolar.
- Rebre informació sobre tot allò que fa referència a l'evolució del seu infant.
- Participar conjuntament amb l'escola en tot allò que fa referència al procés educatiu dels infants.
- Fer queixes, propostes i suggeriments per aconseguir un millor funcionament de l'escola bressol, a través dels canals establerts.
- Formar part de l'òrgan de participació de l'escola bressol.

### Deures

- Compartir amb els i les professionals tot allò referent a l'infant que sigui rellevant pel seu bon desenvolupament a l'escola bressol.
- Col·laborar amb l'equip en el bon funcionament de l'escola.
- Assistir a les reunions-tutories relacionades amb els seus fills i les seves filles i amb el funcionament de l'escola.
- Respectar les normatives d'aplicació a l'escola en el marc de la Xarxa d'Escoles Bressol Municipals.

- Respectar l'horari d'entrada i sortida de l'escola.
- Abonar les quotes dels serveis segons s'estableix a les Ordenances de Preus Públics de l'any en curs.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. El seu contingut serà revisat i actualitzat cada tres anys o sempre que tingui 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 Àngel Oreja Hernández, el coordinador de programes d'educació.

## CARTA DE SERVEIS DEL GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL

El Gabinet d'Acció Territorial s'encarrega de la planificació urbanística de la ciutat a mig i llarg termini, la realització de propostes per a la millora del territori i la coordinació dels diferents serveis municipals que intervenen i tenen incidència en el disseny urbà, garantint la coherència i l'adequació de les actuacions urbanes.

### 1. Identificació

Nom del servei	Gabinet d'Acció Territorial
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana
Equip responsable	Miquel Roig Roch, cap de Servei del Gabinet d'Acció Territorial roigrm@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, 3
Horari	De 9.00 a 13.00 h
Telèfon	934 624 000 – 934 623 537
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/temes">www.gramenet.cat/temes</a>
Adreça electrònica	roigrm@gramenet.cat

### 2. Missió i Valors

La nostra missió principal és la planificació urbanística del futur de la ciutat. Entenem la ciutat com el sistema organitzat d'activitats humanes que creen les estructures físiques i socials que han de permetre el propi desenvolupament i renovació.

Els nostres valors són:

- Implicació per millorar el servei prestat als/les usuaris/àries, compromentent-nos i apropant-nos a la ciutadania.

- Disposició a donar resposta a les necessitats dels/les ciutadans/anes que requereixen els serveis del Gabinet.
- Professionalitat, apostant per la qualitat del servei i la innovació als serveis prestats a la ciutadania.

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

#### 3.1 Oficina d'Informació Urbanística

El Gabinet disposa de l'anomenada Oficina d'Informació Urbanística, encarregada d'oferir les següents prestacions:

- Informació als/les ciutadans/anes sobre les condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat, l'evolució i els plans i projectes en tràmit i/o aprovats.
- Redacció d'informes d'aprofitament urbanístic de finques, consultes prèvies d'activitats, canvis de numeració de finques, etc.

Destinatari/s/àries Tota la població

Com sol·licitar el servei Presencialment a les oficines de Serveis Territorials (plaça Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bé al telèfon 934 623 537

Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (Plaça de la Vila, 1), de dilluns a dijous de 9.00 a 17.30, divendres de 9.00 a 14.30. Es recomana sol·licitar cita prèvia:

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

#### 3.2 Planificació urbana

- Redacció d'estudis generals o sectorials amb l'objectiu de planificar el futur de la ciutat.
- Coordinació amb els municipis de l'entorn per tal de dur a terme polítiques urbanístiques coherents a l'àmbit metropolità.

Destinatari/s/àries Personal de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei Presencial i/o telefònicament

#### 3.3 Planejament urbanístic

- Redacció del planejament general i especial per al desenvolupament urbanístic del municipi.
- Seguiment del planejament redactat per altres administracions o particulars, per tal que s'adeqüin a les necessitats del municipi.

- Tramitació dels documents urbanístics.
- Divulgació del planejament aprovat o en redacció, atenent i responent a les demandes de la ciutadania, ja sigui en l'àmbit particular com a través d'associacions.

Destinatari/s/àries	Tota la població
Com sol·licitar el servei	<p>Presencialment a les oficines de Serveis Territorials (plaça Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bé al telèfon 934 623 537</p> <p>Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (Plaça de la Vila, 1) , de dilluns a dijous de 9.00 a 17.30, divendres de 9.00 a 14.30. Es recomana sol·licitar cita prèvia:  <a href="http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiaac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiaac/cita-previa/</a></p>

### 3.4 Coordinació de projectes urbanístics

- Coordinació amb els diferents serveis municipals per donar coherència al conjunt de projectes del territori.
- Coordinació tècnica de projectes de ciutat vinculats a subvencions externes, europees i estatals.

Destinatari/s/àries	Personal de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Presencial i/o telefònicament

### 3.5 Cartografia i sistema d'informació urbanística

- Disposició i manteniment de la informació cartogràfica i urbanística de la ciutat, tant la històrica com l'actual.
- Manteniment del web municipal, pel que fa referència a la cartografia i a la tramitació del planejament.
- Manteniment i gestió del sistema d'informació geogràfica (SIG) de la ciutat.

Destinatari/s/àries	Tota la població
Com sol·licitar el servei	<p>Presencialment a les oficines de Serveis Territorials (plaça Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bé al telèfon 934 623 537</p> <p>Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (Plaça de la Vila, 1) , de dilluns a dijous de 9.00 a 17.30, divendres de 9.00 a 14.30. Es recomana sol·licitar cita prèvia:  <a href="http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiaac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiaac/cita-previa/</a></p>

### 3.6 Gestió de les àrees de Conservació i Rehabilitació

- Coordinació tècnica del programa d'abast municipal *Àrees de Conservació i Rehabilitació*, dissenyat per afavorir la rehabilitació urbana i d'edificis d'habitatges a determinades àrees de la ciutat.

Destinatari/s/àries Població inclosa en l'àmbit d'actuació

Com sol·licitar el servei Presencial i/o telefònicament

### 3.7 Pla de Mobilitat Urbana

- Coordinació i supervisió dels temes que afecten a la mobilitat en el conjunt de la ciutat i en l'àmbit metropolità.

Destinatari/s/àries Tota la població

Com sol·licitar el servei Presencial i/o telefònicament

### 3.8 Serveis adreçats als/les professionals de l'Ajuntament

- Tramitació de documents urbanístics
- Coordinació tècnica de projectes vinculats a subvencions externes
- Col·laboració amb els diferents serveis i departaments municipals que tenen incidència en el territori per tal de garantir la coherència i adequació de les propostes

Destinatari/s/àries Serveis i departaments interns de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei Diferents canals de contacte amb el Gabinet



#### 4. Compromisos de qualitat amb indicadors d'avaluació

Compromisos de qualitat	Com mesurem els nostres compromisos	Objectius anuals
Atendre de manera immediata les consultes i requeriments dels/les usuaris/àries que compareixen a les dependències del Servei per tal de reclamar informació sobre les condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat i sobre els plans i projectes aprovats.	% d'atencions immediates segons els termes fixats	100%
Facilitar informació personalitzada, amb un temps màxim de resposta de 15 dies, sobre les següents matèries: informes d'aprofitament urbanístic de finques, consultes prèvies d'activitats i canvis de numeració de finques.	Temps de resposta en dies	≤ 15 dies
Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, mitjançant assemblees amb la ciutadania.	Nombre de sessions informatives per projecte	1 per projecte
Convocar sessions informatives específiques sobre els projectes vinculats a la mobilitat urbana.	Nombre de sessions informatives per projecte	1 per projecte
Organitzar sessions informatives ciutadanes sobre les Àrees de Conservació i Rehabilitació.	Nombre de sessions informatives per projecte	1 per projecte

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar 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 donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar 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 envers 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.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://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/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/).
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, 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

El Gabinet d'Acció Territorial i el Departament d'Informació Urbanística desenvolupa les tasques basant-se en els següents àmbits normatius i el conjunt de textos legals de diferent rang que els regulen:

- La informació urbanística, normativa i expedients de planejament, així com els plans en fase d'informació pública, es poden consultar al web municipal en la següent adreça: <http://www.gramenet.cat/temes/territori/informacio-urbanistica/>
- El planejament vigent a tot l'àmbit de Catalunya es pot consultar també al Registre de Planejament Urbanístic de Catalunya (RPUC) al web de la Generalitat de Catalunya: <http://ptop.gencat.cat/rpucportal/inici/ca/index.html>
- Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1. Drets

- Dret a ser tractat amb el respecte i la consideració pertinents per part del personal del Servei.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a ser informat i assistit sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Dret a ser informat, 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 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 dels obligats 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.
- 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 25 de setembre de 2017 . El contingut es revisarà i actualitzarà 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 l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Miquel Roig Roch, cap del Gabinet d'Acció Territorial.

## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA

El Servei de Gestió Tributària (SGT) és l'encarregat de gestionar i inspeccionar els principals tributs del municipi (IBI, IAE, plusvàlues, tribut metropolità, guals, mercats, ocupació de la via pública per empreses subministradores de serveis, mercats ambulants, quioscos, etc.), així com l'establiment i gestió de preus públics (el més important és el de residus) i l'aprovació i modificació de les Ordenances Fiscals. Així mateix, per delegació, és el punt d'informació cadastral de Ministeri d'Hisenda i Funció Pública i porta la gestió del cadastre a la ciutat. També gestiona les subvencions municipals a certs col·lectius de la ciutadania.

### 1. Identificació

Nom del servei	Gestió tributària
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat.
Equip responsable	Diego Castejón Chico de Guzmán, cap del Servei castejoncd@gramenet.cat  Ana Muñoz Martínez, directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció Ciutat. munozma@gramenet.cat
Adreça	Plaça Manent s/n,
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9.00 a 14.00 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 / fax	934 624 000 Fax: 933 864 683
Web	www.gramenet.cat
Adreça electrònica	gestiotributaria@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La missió és dur a terme la gestió dels ingressos de dret públic de l'Ajuntament, facilitant als ciutadans i ciutadanes el compliment de les seves obligacions tributàries.

Els valors propugnats són la transparència i les bones pràctiques en un context d'igualtat de totes les persones davant la llei.

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

### 3.1 Serveis de caràcter intern

- **Elaboració de les Ordenances fiscals i de preus públics.**
- **Gestió, elaboració i manteniment dels padrons fiscals.**
- **Liquidacions tributàries dels tributs que no funcionen mitjançant el padró.**
- **Inspecció fiscal.**
- **Consulta i intercanvi de dades fiscals.**

Destinatari/àries	Serveis gestors de l'Ajuntament i altres administracions públiques.
Com sol·licitar el servei	Cita prèvia (mitjançant la web municipal) <a href="http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cita-previa/</a> , o bé trucant al telèfon de l'OIAC 934 624 090 o presencialment a les nostres dependències.

### 3.2 Serveis dirigits a la ciutadania

- **Punt d'Informació Cadastral (PIC)**

Per delegació del Ministeri d'Hisenda i Funció Pública es tramiten i gestionen expedients relatius al cadastre immobiliari, donant la corresponent informació a les persones interessades.

Destinatari/àries	Persones que necessitin informació i/o documentació sobre els seus immobles.
Com sol·licitar el servei	Cita prèvia (mitjançant la web municipal) <a href="http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cita-previa/</a> , o bé trucant al telèfon de l'OIAC 934 624 090 o presencialment a les nostres dependències.

- **Informació a la ciutadania sobre les obligacions fiscals**

Assessorament i informació als contribuents en relació amb l'acompliment de les obligacions fiscals municipals.

Destinatari/àries      Persones que necessitin informació i/o documentació sobre les seves obligacions fiscals.

Com sol·licitar el servei      Cita prèvia (mitjançant la web municipal) <http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cita-previa/>, o bé trucant al telèfon de l'OIAC 934 624 090 o presencialment a les nostres dependències.

▪ **Tramitació de bonificacions i exempcions tributàries**

Destinatari/àries      Persones o empreses que puguin tenir dret a gaudir-ne.

Com sol·licitar el servei      Cita prèvia (mitjançant la web municipal) <http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cita-previa/>, o bé al telèfon de l'OIAC 934 624 090 o presencialment a les nostres dependències.

▪ **Tramitació de subvencions a l'IBI**

Destinatari/àries      Persones o empreses que puguin tenir dret a gaudir-ne.

Com sol·licitar el servei      Cita prèvia (mitjançant la web municipal) <http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cita-previa/>, o bé al telèfon de l'OIAC 934 624 090 o presencialment a les nostres dependències. Caldrà presentar l'escrit normalitzat en funció de la normativa reguladora i els terminis establerts.

▪ **Facilitació de gestions tributàries amb altres Administracions**

Com a Ajuntament, amb conveni de col·laboració amb el ministeri d'Hisenda, determinades gestions cadastrals es poden realitzar a les nostres dependències (informació, presentació d'escrits etc...)

Destinatari/àries      Persones o empreses

Com sol·licitar el servei      Per escrit per adreçar i/o gestionar el document amb l'Administració corresponent mitjançant la presentació de l'escrit a l'Oficina d'Atenció i Informació a la Ciutadania (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Distribuir a la bústia de tots els immobles el calendari fiscal de l'exercici, abans del 15 de febrer de cada any.	Distribució realitzada Sí/ No	Sí
Informar personalment a les dependències del Servei, de forma immediata en el cas de cita prèvia i en menys de 10 minuts sense cita prèvia.	Temps mig d'espera amb cita prèvia. Temps mig d'espera sense cita prèvia.	Immediata. ≤ 10 minuts.
Informació telefònica personalitzada (també per correu electrònic), amb acreditació de la personalitat, amb un temps de resposta ≤ 24 hores si cal realitzar comprovacions o simulacions de liquidacions.	Temps mig de resposta	≤ 24 hores
Resposta per escrit de qualsevol petició de canvi a les bases de dades del contribuent que pugui demanar la ciutadania, en un temps inferior o igual a 15 dies.	Temps mig de resposta	≤ 15 dies

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 donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar casos 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 envers 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.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei: [gestiotributari@gramenet.cat](mailto:gestiotributari@gramenet.cat)

## 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/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/).  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC), 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 Gestió tributària

- Llei general tributària.
- Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal.
- Ordenances fiscals i de preus públics de l'Ajuntament.  
(<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/informacio-publica/ordenances-fiscals-i-preus-publics/>).

### Normativa sobre subvencions

- Bases reguladores de les subvencions municipals per als col·lectius de persones aturades, famílies monoparentals i persones més grans de 65 anys que viuen soles.  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/subvencions/subvencions-en-tramitacio/>

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1. Drets

- Dret a ser tractat amb el respecte i la consideració pertinents pel personal al servei de l'Administració.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a ser informat i assistit per l'Administració sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries.
- Dret a ser informat, a l'inici de les actuacions de comprovació o 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 els quals sigui part i a ser informat dels drets que li assisteixen en els diferents procediments.
- Dret a conèixer la identitat de les autoritats i el personal al servei de l'Administració sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments en els quals tingui la condició de persona interessada.
- Dret a actuar mitjançant representant. La representació s'ha d'acreditar en els supòsits exigits per la Llei, per qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fefaent o mitjançant declaració amb compareixença personal davant l'òrgan administratiu competent, amb el qual es tindran les successives actuacions administratives, si no es manifesta el contrari.
- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades, informes o antecedents obtinguts per l'Administració, que només es poden utilitzar per a l'aplicació dels tributs o recursos la gestió dels quals tingui encomanada la mateixa Administració.

Així mateix, l'Administració tindrà dret d'accés a aquestes dades en els casos d'imposició de sancions, sense que puguin ser cedides o comunicades a tercers, excepte en els supòsits que preveuen les Lleis.

- Dret a formular al·legacions i a aportar documents que s'han de tenir en compte pels òrgans competents en redactar la proposta de resolució corresponent.
- Dret a ser escoltat en el tràmit d'audiència, en els termes que preveu la Llei.
- Dret al fet que les actuacions de l'Administració que requereixin la seva intervenció es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa, sempre que això no perjudiqui el compliment de les obligacions tributàries.
- Dret a obtenir còpia a càrrec seu dels documents que integrin l'expedient administratiu en el tràmit de posada de manifest en els termes que preveu la Llei.
- Dret a no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració actuant, sempre que l'obligat/ada tributari/ària indiqui el dia i el procediment en què els va presentar.
- Dret a sol·licitar certificació i còpia de les declaracions presentades, així com el dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats davant l'Administració, sempre que els aportin juntament amb els originals per a la seva confrontació.  
Així mateix, tindrà dret a la devolució dels originals dels documents esmentats en el cas que no hagin de constar a l'expedient.
- Dret de les persones obligades a presentar davant l'Administració la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment que s'estigui desenvolupant.
- Dret a que les manifestacions amb rellevància tributària de les persones obligades es recullin en les diligències esteses en els procediments tributaris.
- Dret al reconeixement dels beneficis o règims fiscals que resultin aplicables.
- Dret a formular queixes i suggeriments en relació amb el funcionament del Servei.

## 9.2. Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal municipal que presta els serveis.
- Indicar el nom, cognoms, domicili i NIF/NIE/passaport per iniciar qualsevol tràmit.
- Comunicar, al més aviat possible, els errors que detecti en la documentació emesa pel Servei de Gestió Tributària.
- Comunicar els canvis de domicili i qualsevol altra dada amb influència en les obligacions i drets tributaris.
- Presentar dins els terminis establerts les declaracions tributàries.
- Fer els pagaments dins els terminis fixats.
- Facilitar la documentació necessària per a la tramitació dels expedients.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. 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 Diego Castejón Chico de Guzmán, el cap del Servei.

# CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

El Servei de Gestió Urbanística i Habitatge desenvolupa la gestió i tramitació del planejament urbanístic municipal, aprovat en la fase d'execució urbanística per a la transformació de l'ús del sòl, així com la gestió de programes municipals de rehabilitació i habitatge.

## 1. Identificació

Nom del servei	Gestió Urbanística i Habitatge
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública, Civisme i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Rosario Cárdenas Verdugo, cap del Servei de Gestió Urbanística i Habitatge cardenasvc@gramenet.cat  Zaida Muxí Martínez, directora de l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme. muximz@gramenet.cat
Adreça	Plaça Olimp, 3
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h, preferentment amb cita prèvia
Telèfon	934 624 045
Web	<a href="https://www.gramenet.cat/temes/territori/informacio-urbanistica/gestio-urbanistica">https://www.gramenet.cat/temes/territori/informacio-urbanistica/gestio-urbanistica</a>
Adreça electrònica	<a href="mailto:GUH@gramenet.cat">GUH@gramenet.cat</a>

## 2. Missió i valors

La nostra missió és la gestió de l'activitat urbanística, la renovació urbana i la política de sòl i habitatge, així com les qüestions derivades de la gestió corresponent, a través dels instruments legals disponibles.

Els nostres valors són: la implicació per millorar el servei prestat a la ciutadania, la disposició de donar resposta a les necessitats de les persones i la professionalitat, tot apostant per la qualitat del servei i la innovació.

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

#### 3.1. Gestió Urbanística

Des del Servei es porta a terme la gestió del planejament urbanístic que s'efectua mitjançant el sistema de reparcel·lació i el sistema d'expropiació.

- Sistema de reparcel·lació:
  - Aprovació dels estatuts de les Juntes de compensació.
  - Aprovació de projectes de reparcel·lació i bases per al cobrament de les quotes urbanístiques.
  
- Sistema d'expropiació:
  - Tramitació d'expedients d'expropiació forçosa.
  - Assessorament a l'empresa municipal Gramepark S.A en matèria d'expropiacions.
  - Redacció de convenis amb expropiats i pagaments.
  
- Adquisició de sòl per a ús públic com vials, zones verdes i equipaments.
  
- Tramitacions per aconseguir titularitats públiques de les finques qualificades com a zones verdes, en les finques que han esgotat l'edificabilitat prevista en el planejament.

Destinatari/àries                      Ciutadania i Serveis Interns de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei            Usuaris/àries externs/es: a través de la presentació d'una instància genèrica presentada a l'Oficina d'Informació Atenció Ciutadana, Plaça de la Vila, 1. Demanar cita prèvia al telèfon del Servei 934 624 090.

Usuaris/àries Interns/es: a través de l'enviament d'un correu electrònic adreçat al Servei a [GUH@gramenet.cat](mailto:GUH@gramenet.cat).

#### 3.2. Habitatge

Des del Servei es portem a terme tramitacions en matèria d'habitatge relacionades amb les Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR), així com la recerca d'habitatges buits propietats d'entitats bancàries i els real·lotjaments d'afectats urbanístics.

- Àrees de Conservació i Rehabilitació
  - Gestió i tramitació de convenis amb les comunitats de propietaris/àries incloses dins de l'àmbit.
  - Gestions de subvencions amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
  - Tramitació i cobrament de quotes de contribució.
  - Gestions amb el Registre de la propietat
  
- Habitatges buits
  - Recerca d'habitatges desocupats d'entitats financeres per destinar-los a lloguer social.
  - Declaració d'habitatges desocupats.

- **Reallotjaments**  
Es porten a terme els reallotjaments dels afectats urbanístics derivats de la gestió urbanística, reparcel·lacions i expropiacions

Destinatari/àries	Ciutadania i Serveis Interns de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	<p>Usuaris/àries externs/es: a través de la presentació d'una instància genèrica presentada a l'<a href="#">Oficina d'Informació Atenció Ciutadana</a>, Plaça de la Vila, 1. Demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090.</p> <p>Usuaris/àries Interns/es: correu electrònic dirigit al Servei: <a href="mailto:GUH@gramenet.cat">GUH@gramenet.cat</a></p>

### 3.3. Gestió econòmicoadministrativa

La gestió econòmica de les despeses generades per la tramitació dels expedients de gestió urbanística es realitza des del Servei en coordinació amb els serveis econòmics.

Destinatari/àries	Propietaris/àries amb drets urbanístics afectats i Serveis Interns de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	A través dels diferents canals de contacte amb el Servei

### 3.4. Valoracions i tramitacions

Valoracions dels béns, tant demaniaus com patrimonials, per a la promoció, l'adquisició, la gestió i l'explotació dels serveis que es puguin establir, implantar i prestar.

Destinatari/àries	Serveis Interns de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Correu electrònic dirigit al servei <a href="mailto:GUH@gramenet.cat">GUH@gramenet.cat</a>

### 3.5. Suport tècnic prestat als Serveis Interns de l'Ajuntament

Assessorament tècnic prestat als sistemes interns de l'Ajuntament per a la gestió de l'inventari dels béns de la Corporació, segregació i agrupació de finques entre d'altres.

Igualment es dóna suport al Servei de Patrimoni Municipal per a les segregacions, agrupacions de finques en matèria de documentació gràfica relacionada, entre d'altres.

Destinatari/àries	Serveis de Patrimoni de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Correu electrònic dirigit al Servei <a href="mailto:GUH@gramenet.cat">GUH@gramenet.cat</a>

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Donar resposta a les queixes i suggeriments, sempre que la petició sigui responsabilitat exclusiva del Servei, en un termini no superior a 30 dies.	% de respostes realitzades dins el termini establert	≥ 95 %
Concertar cites prèvies presencials per als usuaris que ho sol·licitin en un temps mig de 5 dies laborables, en períodes no vacacionals.	% de cites realitzades dins el termini	≥ 95%
Resoldre expedients d'expropiacions amb dret de reallotjament amb mutu acord amb els afectats urbanístics.	% d'expedients d'expropiacions amb dret de reallotjament finalitzat de mutu acord.	≥ 50%

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal el 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 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 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 envers 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.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei: [GUH@gramenet.cat](mailto:GUH@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](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-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, 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

### Normativa sobre expropiació:

- Llei de 16 desembre 1954 sobre expropiació forçosa.

### Normativa sobre Urbanisme:

- Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.
- Reial decret legislatiu 2/2008 de sòl, de 26 de juny.
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme.
- Decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana.
- Decret 80/2009 d'habitatges per a afectats urbanístics.

### Normativa sobre la Llei hipotecària :

- Llei 13/2015, de 24 de juny, de reforma de la Llei hipotecària aprovada pel Decret de 8 de febrer de 1946 i del text refós de la Llei de cadastre immobiliari, aprovat per Reial decret legislatiu 1/2004, de 5 de març.

### Dret d'habitatge:

- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a habitatge.
- Decret 80/2009 d'habitatges per afectats urbanístics.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

### 9.1. Drets

- 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.
- Ser informat dels expedients que li afectin.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb el Servei.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.

- A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- 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 del Servei.
- A exigir el pagament del preu just i dels interessos que procedeixin.

## 9.2. Deures

- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:
  - Les persones jurídiques
  - Les entitats sense personalitat jurídica
  - Els qui 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 aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. 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 Rosario Cárdenas Verdugo, la cap de Servei.

## CARTA DE SERVEIS DE GRAMEPARK, SA

Gramepark, SA és una empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet constituïda l'any 1988. Té com a principals unitats de gestió l'Oficina Local d'Habitatge i el Departament de Mobilitat.

L'Oficina Local d'Habitatge s'encarrega de la gestió d'habitatge públic, la tramitació de sol·licituds d'ajuts als habitatges en lloguer o amb hipoteca, la gestió de la borsa d'habitatge de lloguer, el servei d'intermediació hipotecària i els diferents programes de rehabilitació d'edificis i d'habitatges.

El Departament de Mobilitat porta a terme la gestió del dipòsit municipal de vehicles, la grua municipal, els aparcaments de rotació, els aparcaments per a residents a la ciutat i el servei d'estacionament temporal de zona blava.

### 1. Identificació

Nom del servei	Gramepark, SA
Adscripció dins l'organigrama municipal	Empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Equip responsable	Oscar García Dávila, gerent oscargarcia@gramepark.cat  Francisco J. Roldán Barcelona Departament d'Habitatge froldan@gramepark.cat  José Canosa Blanco Departament de Mobilitat canosajj@gramepark.cat
Adreça	Plaça d'en José Cámara de la Hoz s/n

Com arribar-hi



Metro: parada Can Peixauet, L9

Bus: codi parada 104230 Av. Generalitat – Roger de Llúria

Línies : B14, B30, B20 B84

Horari (presencial / virtual)	<p>D'octubre a maig:</p> <p>Dilluns i dijous: de 8.30 a 15.00 hores</p> <p>Dimarts i dimecres: de 8.30 a 18.00 hores</p> <p>Divendres: de 8.30 a 14.00 hores</p> <p>De juny a setembre i quinzenes de Setmana Santa i Nadal:</p> <p>Dilluns a dijous: de 8.30 a 15.00 hores</p> <p>Divendres: de 8.30 a 14.00 hores</p> <p>Virtual: suggeriments@gramepark.cat</p>
Telèfon	Tel. 933 924 745
Web	www.gramepark.cat
Adreça electrònica	informacio@gramepark.cat

## 2. Missió i valors

Gramepark, SA té dues missions fonamentals: 1) Fomentar l'accés i el manteniment de l'habitatge a tota la ciutadania , evitant exclusions socials i residencials, mitjançant tots els recursos disponibles, 2) Ser un referent al municipi en matèria de mobilitat i estacionament temporal, realitzant les actuacions necessàries que facilitin a la ciutadania un servei públic de qualitat.

Els nostres valors són l'orientació i l'assessorament a l'usuari/ària, la integració residencial i social, la col·laboració amb altres agents públics i privats, la transparència, el rigor, la qualitat i la confiança.

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

### 14.1 Oficina Local d'Habitatge

#### 14.1.1 Borsa d'Habitatge de Lloguer

La Borsa d'Habitatge de Lloguer és un servei d'intermediació entre el/la propietari/ària i l'inquilí/ina amb l'objectiu de facilitar i conjugar els interessos d'ambdós, realitzant les tasques oportunes per llogar l'habitatge amb la màxima solvència. És un servei públic i totalment gratuït que ofereix confiança, garanties i resolució d'incidències durant tota la vigència del contracte.

[Més informació](#)

#### 14.1.2 Habitatges de Protecció Oficial

Promoció, adjudicació i gestió dels habitatges amb protecció oficial com a un recurs d'allotjament i convivència per a famílies. Aquests habitatges estan dirigits a aquells sectors perceptors de rendes mitges, així com els de rendes baixes, amb dificultats econòmiques i/o amb risc d'exclusió social.

[Més informació](#)

#### **14.1.3 Registre de sol·licitants d'habitatge públic**

Gestió, recepció i derivació a l'Agència de l'Habitatge de les sol·licituds d'inscripció en el Registre de sol·licitants d'habitatge públic. El Registre és un instrument legal per aconseguir un ús eficient dels recursos públics i una gestió adequada del parc d'habitatges amb protecció oficial al municipi. La inscripció al Registre és un requisit necessari per a optar a l'adjudicació d'un habitatge públic.

[Més informació](#)

#### **14.1.4 Ajuts al pagament del lloguer**

Gestió administrativa de les sol·licituds d'ajuts per fer front al pagament del lloguer de les unitat de convivència que tinguin ingressos baixos o moderats. Aquestes prestacions les atorga l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i té per objectiu que els titulars d'un contracte de lloguer no destinin més del 40% dels seus ingressos a la renda de lloguer.

[Més informació](#)

#### **14.1.5 Ajuts d'urgència especial**

Gestió administrativa de les sol·licituds de les prestacions econòmiques d'especial urgència per a afrontar situacions d'emergència a l'àmbit de l'habitatge. La finalitat de les prestacions és possibilitar la permanència en l'habitatge de persones i famílies, per prevenir l'exclusió social que pot suposar la pèrdua de l'habitatge que constitueix la seva residència habitual i permanent.

[Més informació](#)

#### **14.1.6 Ajuts a la rehabilitació**

Assessorament i suport tècnic per tal de facilitar el procés de sol·licitud d'ajuts a la rehabilitació d'habitatges i edificis, prioritzant l'habitabilitat i l'accessibilitat.

[Més informació](#)

#### **14.1.7 Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH)**

Servei adreçat a les persones que no poden fer front al pagament de la hipoteca o que preveuen que no ho podran fer. Aquest servei ofereix informació, assessorament i intermediació amb les entitats financeres per al manteniment de l'habitatge per part de la persona propietària i el seu nucli familiar.

[Més informació](#)

Destinatari/àries:	Tots/es els/les ciutadans/es que vulguin accedir a un habitatge de lloguer o de compra i als diferents programes de prestacions per a l'accés, manteniment i/o reforma.
Com sol·licitar el servei:	A través dels diferents canals de contacte de l'Oficina Local d'Habitatge de Santa Coloma de Gramenet.

## 14.2 Mobilitat

14.2.1 **Aparcaments.** Servei que ofereix estacionament a la ciutat des de tres opcions:

**a) Aparcament de rotació.** Estacionament per un temps determinat que ofereixen quatre aparcaments ubicats a la zona centre i Fondo.

**b) Aparcament de lloguer.** Estacionaments destinats a ciutadans/es que visquin o treballin a la ciutat i vulguin gaudir d'un estacionament en règim de lloguer.

**c) Aparcament en propietat o concessió administrativa.** Venda i transmissió de places d'aparcament en propietat i/o concessió administrativa.

[Més informació](#)

### 3.2.2. Grua municipal i dipòsit de vehicles

Servei que es realitza des del Dipòsit municipal situat al carrer Lluís Companys, núm. 43 i obert les 24 hores, tot els dies de l'any, amb número de telèfon: 934 661 342.

És un servei en què es desenvolupen diferents tasques, la principal de les quals és la referent a les grues que vetllen pel correcte estacionament dels vehicles a la ciutat.

Altres tasques que realitzen són: l'atenció a la ciutadania, comunicació d'anomalies respecte del manteniment i la retirada de mobiliari de les vies urbanes, el primer auxili per a animals que abandonen al carrer i la gestió sobre robatoris de Bicing.

Totes aquestes tasques es fan sota la supervisió de la Policia Local.

[Més informació](#)

### 3.2.3. Zona blava

Servei que té la seva seu al Dipòsit municipal i que s'encarrega de l'estacionament de vehicles a la via pública amb regulació horària. Ofereix una tasca d'atenció a la ciutadania i comunicació d'anomalies a les vies i el mobiliari de la ciutat, sempre amb la supervisió i amb la col·laboració de la Policia Local.

[Més informació](#)

Destinatari/àries:	La ciutadania que viu i/o circula per la ciutat es pot beneficiar d'aquests serveis per facilitar la mobilitat, l'estacionament i control de l'ús correcte de les vies públiques.
--------------------	---

Com sol·licitar el servei:	A través dels diferents canals de contacte amb Gramepark, SA.
----------------------------	---

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació amb la qualitat dels serveis oferts.	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries	Mitjana de satisfacció 7 sobre 10.
Tramitar totes les sol·licituds d'ajuts per al pagament de lloguer.	% de demandes tramitades sobre el total de demandes rebudes	≥ 95%.
Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge (SIDH) amb un grau de satisfacció òptim.	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries	≥ 7.
Promoure la signatura, com a mínim, de 40 contractes anuals de lloguer del programa de la Borsa d'Habitatge de Lloguer.	Nombre de contractes anuals de lloguer	≥ 40.
Atendre com a màxim en 15 minuts als/les ciutadans/anes	Temps d'espera dels ciutadans/anes	≤ 15 minuts.
Millorar l'accessibilitat i l'accés a les instal·lacions de Gramepark, SA.	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries en relació amb l'accessibilitat	≥ 7
Oferir informació clara, professional i rigorosa als/les usuaris/àries.	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries en relació amb la informació rebuda	≥ 7
Donar resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions rebudes mitjançant la Bústia de Queixes i Suggeriments (física i en línia) de Gramepark, en un termini no superior a 15 dies.	Temps de resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions	≤ 15 dies

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar 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 donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar 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 envers l'Ajuntament.

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

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

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives que es troben disponibles al Servei de Gramepark S.A.
- Escrits dirigits al Servei de Gramepark S.A.
- 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, Gramepark, SA disposa 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 de Gramepark: [suggeriments@gramepark.cat](mailto:suggeriments@gramepark.cat)
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial adreçant-vos a les oficines de Gramepark, SA situades a la Plaça d'en José Cámara de la Hoz, s/n.

## 8 Normativa específica del Servei

- Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge
- Decret 75/2014, de 27 de maig del Pla per al dret a l'habitatge
- Decret Llei 4/2016, del 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial.
- Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans.
- Decret 106/2009, de 19 de maig, pel qual es regulen el Registre de Sol·licitants d'Habitatges de Protecció Oficial (HPO) de Catalunya i els procediments d'adjudicació dels HPO.

- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei 16/2012, de 27 de desembre, per la qual s'adopten mesures tributàries dirigides a la consolidació de les finances públiques i a l'impuls de l'activitat econòmica.
- Decret 305/2006, de 18 de juliol pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'Urbanisme de Catalunya.
- Reial Decret 233/2013, de 5 d'abril, pel qual es regula el Pla Estatal de fomento del lloguer d'habitatges, la rehabilitació dels edificis i la renovació urbanes 2013-2016. (articles 19 a 32 i 37 a 40), o el que el substitueixi.
- Decret 67/2015, de 5 de maig, per al foment del deure de conservació, manteniment i rehabilitació dels edificis d'habitatges, mitjançant les inspeccions tècniques i el llibre de l'edifici.
- Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana.

## 9 Drets i deures de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

### Drets

- Conèixer la política empresarial, les accions i els valors corporatius de Gramepark, SA.
- Rebre un bon servei, seguint criteris de qualitat i rigor professional.
- Ser atès amb respecte i honestedat.
- Rebre informació, assessorament i orientació sobre els continguts i les condicions per accedir als serveis de Gramepark, SA.
- Participació i inscripció a les convocatòries que ofereix Gramepark, SA.
- Presentació de suggeriments i queixes.
- Protecció de les dades de caràcter personal dels usuaris i usuàries.

### Deures

- Presentació de les sol·licituds i documents necessaris per a l'execució dels serveis i acords pactats.
- Complir i acatar la normativa vigent relativa als serveis i programes sol·licitats.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. 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 Óscar García Dávila, gerent de Gramepark.

## CARTA DE SERVEIS D'INTERVENCIÓ

La Intervenció té com a objectius, per una banda, el control intern respecte de la gestió econòmica de l'Ajuntament, els organismes autònoms, i de les societats mercantils dependents i, per altra, portar la comptabilitat financera i el seguiment de l'execució del pressupost, així com la inspecció de la comptabilitat dels organismes autònoms i de les societats mercantils.

### 1. Identificació

Nom del Servei	Intervenció
Adscripció dins l'organigrama municipal	Alcaldia
Equip responsable	Montserrat Llobet Esque, cap de Servei de Fiscalització llobetem@gramenet.cat  Isabel Osuna Luna, cap de Servei de Comptabilitat osunali@gramenet.cat  Aurelio Corella Colás, Interventor corellaca@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	8.00 a 14.00 hores
Telèfon	934 624 000, extensió 2824 Fiscalització extensió 4022 Comptabilitat
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/info-economica/pressupost/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/info-economica/pressupost/</a>
Adreça electrònica	comptabilitat@gramenet.cat

### 2. Missió i valors

La missió de la Intervenció és garantir la legalitat i la coherència dels actes de contingut econòmic, registrar d'acord amb les normatives comptables aquests actes, formular els comptes de l'Ajuntament i els ens dependents, i assessorar sobre aquestes matèries en els supòsits previstos a les normes.

Els valors que inspiren el treball de la Intervenció són: professionalitat, legalitat, ètica, servei públic i cooperació amb els altres serveis.

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

La Intervenció fiscalitza i assessora els òrgans de govern i els serveis municipals en matèria de gestió econòmica, financera i pressupostària, i organitza l'oferta de serveis assumint les següents tasques:

#### 3.1. Servei de Comptabilitat

- Comprovar les anotacions provisionals a la comptabilitat i gestiona l'anotació definitiva.
- Elaborar el compte de l'Ajuntament i el Patronat de la Música i supervisa la comptabilitat de les societats mercantils municipals.
- Subministrar dades econòmiques a la resta d'administracions, amb la periodicitat prevista i donar compte de la informació enviada als òrgans de govern.
- Tramitar les factures que arriben a l'Ajuntament.
- Assessorar en matèries de la seva competència als òrgans de govern.

#### 3.2. Servei de Fiscalització

- Fiscalitzar les propostes de despesa i emetre el informes corresponents.
- Emetre els informes preceptius establerts en la legislació vigent.
- Realitzar les actuacions de control financer a les entitats dependents, als/les concessionaris/àries i als/les perceptors/es de subvencions.
- Subministrar informació als òrgans de control extern, Sindicatura de Comptes i Tribunal de Comptes, i a la Intervenció General de l'Estat.
- Assistir a les meses de contractació de l'Ajuntament.

El Servei d'Intervenció actua d'ofici i les seves funcions estan regulades per la normativa vigent.

**Destinatari/àries:** Serveis municipals, òrgans de govern, organismes autònoms i societats mercantils, altres administracions i proveïdors.

**Com sol·licitar el servei:** La ciutadania pot disposar de la informació relativa a la Intervenció al web municipal i a les web d'altres administracions, com ara a la del Ministeri d'Hisenda, a la del Tribunal de Comptes, a la de la Sindicatura de Comptes, a la de la Intervenció General de l'Estat i a la de la Generalitat.

Els serveis municipals disposen de diferents aplicacions informàtiques per a la tramitació comptable i fiscal, per exemple: e-Fact, Sicalwin, CGO, programa de Subvencions i programa de Patrimoni.

Els proveïdors i altres institucions de control extern poden adreçar-se al Servei d'Intervenció mitjançant els diferents canals de contacte.

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal.	Nombre de queixes anuals rebudes en relació amb la informació no actualitzada.	≤ 10
Carregar el pressupost cada any a data 1/1/20XX de manera que el primer dia hàbil de l'any estigui operatiu per a la seva execució.	Pressupost carregat: Sí/ NO	Sí
Penjar al portal de la transparència tota la informació de la nostra competència, en un termini inferior als 15 dies de la seva aprovació.	% d'actualitzacions realitzades en termini	90%
Disposar d'un pla d'auditories anual/bianual, aprovat, en vigència	Pla d'auditories vigent: Sí/NO	Sí
Realitzar controls financers no obligatoris a les empreses concessionàries.	Realització de controls financers: Sí/NO	Sí
Realitzar auditories i controls financers a un percentatge de la despesa municipal.	% del total de la despesa subjecta a control financer o auditoria	70%

<p>Garantir el compliment dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 dies laborables anteriors a la data de tancament de l'ordre del dia de la Junta de Govern Local o del Ple.</li> <li>- 4 dies laborables per expedients a aprovar per decret.</li> </ul> <p>Durant l'últim trimestre de l'any, aquests terminis passaran a ser de 10 dies laborables.</p>	<p>% de compliment</p>	<p>90%</p>
<p>Requerir, com a màxim en 3 dies, antecedents i documents necessaris per complementar els expedients objecte de fiscalització, des de l'entrada de l'expedient a la Intervenció.</p>	<p>Dies per fer referents als expedients objecte de fiscalització.</p>	<p>≤3 dies hàbils</p>

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 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 casos 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 envers 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.
- 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](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-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC), 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 del Servei

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.



- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les Hisendes Locals.
- Reial Decret 500/1990, de 20 d'abril, pel qual es desenvolupa el capítol I del títol VI de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les Hisendes Locals.
- Bases d'execució dels pressupost de cada exercici.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

### 9.1 Drets

- 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.
- Ser informat, després d'una petició raonada i dirigir les 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.
- 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.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials al territori.
- A ser tractats amb respecte i deferència per 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

- Contribuir, mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu.

Almenys estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:

- Les persones jurídiques
- Les entitats sense personalitat jurídica
- Els qui 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 s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
- Els qui representin una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.

- Presentar les factures en format electrònic.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. 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 Aurelio Corella, l'Interventor.

## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE MANTENIMENT D'EDIFICIS

El Servei de Manteniment d'Edificis s'encarrega de conservar i mantenir en les millors condicions d'operació i confort les infraestructures i instal·lacions dels equipaments municipals d'ús públic, que són bàsicament: els edificis corporatius, les biblioteques, les instal·lacions esportives, els mercats municipals, els centres culturals, les comissaries de policia local, els centres cívics, els centres educatius, etc...

### 1. Identificació

Nom del Servei	Servei de Manteniment d'Edificis
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient i Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública, Civisme i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Antoni Herráez Pizarro, cap del Servei de Manteniment d'Edificis herraezpa@gramenet.cat  Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme. muxinz@gramenet.cat
Adreça	Plaça Olimp, 3
Horari (presencial / virtual)	Horari d'atenció presencial als responsables dels equipaments municipals: de 8 a 15 h Horari d'emergències: 24h, 7 dies/setmana, 365 dies/any
Telèfon	934 624 000
Web	www.gramenet.cat
Adreça electrònica	manteniment.edificis@gramenet.cat (només avisos dels responsables dels equipaments municipals. En cas que sigui un/una ciutadà/na caldrà que es posi en contacte amb el/la responsable de l'equipament per tal que gestioni la petició)

### 2. Missió i valors

La missió del Servei és atendre d'una forma coordinada totes les funcions que permetin gaudir dels edificis i les instal·lacions municipals en les màximes condicions de confort i seguretat possibles. Les actuacions del personal tècnic del Servei de Manteniment d'Edificis sempre tindran com a eix conductor prioritari el compliment de la normativa associada a cadascuna de les infraestructures posant especial cura i vigilància en els aspectes relacionats amb la seguretat de les persones i les infraestructures.

Els nostres valors són el següents: eficiència, eficàcia, seguretat, conscienciació mediambiental, innovació, sostenibilitat energètica i cura del medi ambient urbà.

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

#### **3.1 Atenció d'incidències**

El Servei de Manteniment d'Edificis ofereix un servei d'atenció i resolució d'incidències al personal responsable de la gestió dels diferents equipaments municipals, de la manera més ràpida i eficient possibles. Aquesta comunicació es realitza a través de la plataforma establerta pel Servei de Manteniment d'Edificis a la intranet municipal.

#### **3.2 Manteniment preventiu**

El manteniment preventiu de les instal·lacions, d'acord amb la normativa i les bones pràctiques constructives, és de caire específic i es programa amb antelació segons les sol·licituds i les exigències dels edificis i la maquinària en funcionament. L'objectiu d'aquest tipus de manteniment és preveure les degradacions de la maquinària que puguin produir avaries en el futur.

#### **3.3 Manteniment correctiu**

Una vegada produïdes les incidències (aigua, llum, climatització, alarmes, obres civils, etc...) es duen a terme les corresponents reparacions, programant-les amb criteris tècnics i de la manera més ràpida possible per tal de tornar a garantir el funcionament correcte dels equipaments.

#### **3.4 Actuacions d'urgència**

El Servei de Manteniment d'Edificis també atindrà les urgències que es produeixin de manera imprevista en qualsevol moment als equipaments municipals i impliquin la necessitat de donar la màxima prioritat en la intervenció. De fet, s'actua de manera immediata per garantir la integritat i la seguretat de les persones i les instal·lacions on s'han produït les incidències.

#### **3.5 Redacció de projectes**

El Servei de Manteniment redacta projectes de noves instal·lacions, recanvis i/o reparacions de les existents, així com d'obra civil als equipaments municipals.

En funció de la disponibilitat del personal tècnic del Servei, en ocasions també es contracta personal tècnic extern que supervisa l'elaboració de determinats projectes.

D'altra banda, també es dona assessorament, si es requereix, a personal tècnic d'altres àmbits de projectes i obres per tal d'establir criteris sobre el disseny d'edificis i d'instal·lacions relacionades amb el futur manteniment.

#### **3.6 Contractació i gestió dels consums municipals**

Gestió de més de 700 pòlisses de subministraments d'aigua, electricitat i gas dels edificis municipals, així com de l'enllumenat públic i de les instal·lacions del reg dels parcs i jardins del municipi.

L'any 2016 es van gestionar 7.860 factures de subministraments de consums, que van comportar també el corresponent control i seguiment econòmic i pressupostari.

### 3.7 Contractació i execució d'obres relacionades amb el manteniment

Algunes de les tasques assumides en aquest àmbit són:

- Col·laboració amb el Servei de Contractació a l'hora de tramitar els expedients de contractació d'obres, instal·lacions i subministraments. Concretament, el Servei de Manteniment s'encarrega de redactar els corresponents informes de licitació i adjudicació, així com els plecs tècnics i administratius de les licitacions municipals atribuïdes a aquest servei.
- Seguiment, control i recepció de les obres de millora del manteniment de les instal·lacions.

### 3.8 Gestió energètica

Algunes de les tasques assumides en aquest àmbit són:

- Contractació i gestió dels consums municipals en les millors condicions del mercat possibles afavorint la contractació d'energia procedent de fonts renovables.
- Anàlisi i optimització de la contractació de les pòlisses municipals de consums.
- Anàlisi i seguiment dels consums de la maquinària municipal, amb l'objectiu de reduir els costos i l'empremta de carboni d'edificis públics.
- Posada en marxa de dispositius i sistemes tecnològics basats en la telegestió dels equips, per afavorir la reducció dels consums i el confort de les instal·lacions.
- Estudis per a la implementació d'altres mesures d'innovació tecnològica i de ciutats intel·ligents (Smart Cities) per tal d'afavorir la sostenibilitat energètica.

### 3.9 Gestió pressupostària

L'any 2016 la gestió del pressupost va comportar la tramitació de 8.775 factures i la liquidació de 5.090.850 euros, dels quals 3.399.542 corresponien al pagament de subministraments d'energia i aigua i 1.691.308 a la contractació d'obres, serveis i subministraments de materials. Durant l'any 2016, el Servei de Manteniment d'Edificis va contractar més de 100 proveïdors de serveis diferents.

Destinatari/àries: Els/les destinataris/àries de les actuacions del Servei de Manteniment d'Edificis són tot aquell personal responsable d'equipaments municipals, tot i que el resultat de la nostra tasca reverteix en la ciutadania en general.

Com sol·licitar el servei: Els/les responsables dels equipaments municipals poden posar-se en contacte amb el Servei de Manteniment per les vies habituals de comunicació. A través de la intranet es poden trobar formularis i protocols per formalitzar les peticions. En el cas que la ciutadania vulgui fer alguna petició relacionada amb el manteniment dels edificis, la persona haurà de dirigir-se als responsables dels equipaments, en cap cas al Servei de Manteniment. Els responsables dels equipaments s'encarregaran de valorar les peticions i traslladar-les al Servei de Manteniment si ho consideren oportú.

## Relació d'equipaments municipals

El Servei de Manteniment s'encarrega de tenir cura de les instal·lacions dels següents equipaments pel que fa a la calefacció i climatització, elevadors, sistemes d'alarmes contraintrusió, sistemes de detecció i extinció d'incendis, sistemes de sanejament i bombeig, obra civil, instal·lacions de llum, instal·lacions d'aigua freda i aigua calenta sanitària, instal·lacions de gas i d'altres instal·lacions.

### ESCOLES BRESSOL

Els Pins	La Sargantana
L'Esquirol	La Cigonya (complex Fondo)
La Maduixa	L'Oreneta
L'Ànec	Les Oliveres

### ESCOLES DE PRIMÀRIA

Antoni Gaudí	Primavera
Parvulari Antoni Gaudí	Rosselló Porcel
Ausiàs March	Sagrada Família Edifici principal
Banús	Parvulari Sagrada Família
Beethoven	Salvat Papasseit
Ferran de Sagarra	Escola Sant Just (Nova)
Fray Luis de León	Serra de Marina
Jaume Salvatella Edifici principal	Edifici Annex Serra Marina
Parvulari Jaume Salvatella	Ampliació escola Serra de Marina
Edifici Annex	Torre Balldovina
Josep Sol Rodríguez (educació especial)	Parvulari Torre Balldovina
Les Palmeres (Edifici principal)	Wagner
Parvulari Les Palmeres	Santa Coloma
Lluís Millet	Escola Riera Alta
Mercè Rodoreda	Ampliació Riera Alta
Ampliació Mercè Rodoreda (annex)	Escola de Formació de persones adultes Singuerlín
Miguel de Unamuno	Serveis Educatius, Escola formació de persones adultes Fondo i Centre de Normalització Lingüística L'Heura
Pallaresa	La Torre (UNED)
Tanit	

### EQUIPAMENTS CÍVICS

Centre Cívic del Riu	Casal del Riu Nord
Centre Cívic de Can Mariner	Centre Cívic del Llatí
Centre Cívic del Fondo	Casal de la Riera Alta
Centre Cívic del Raval	Espai associatiu Pirineus

Centre Cívic El Pins	Casal dels Safaretjos
Centre Cívic de Can Franquesa	Casal de la Guinardera
Centre Cívic del Singuerlín	Casal de les Oliveres

### EQUIPAMENTS CULTURALS

Biblioteca Can Peixauet	Escola de Música Can Roig i Torres
Biblioteca Central	Auditori de Can Roig i Torres
Biblioteca Singuerlín - Salvador Cabré	Museu Torre Balldovina
Biblioteca del Fondo (complex Fondo)	Teatre Municipal Josep Maria de Sagarra
Centre d'Art Contemporani de Can Sisteré	Central Escènica
Centre Recursos Infantil i Juvenil (CRIJ) Rellotge XXI	Centre Tradicions Populares Catalanes (CTPC) Joan Pairó
CRIJ Mas Fonollar	

### SERVEIS ADMINISTRATIUS

Ajuntament Santa Coloma Gramenet	Nou edifici Oliveres (Construcció)
Oficines Serveis Territorials	Can Manent
Polícia Local	Comissaria Fondo

### ATENCIÓ SOCIAL

Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD)	Oficina d'Atenció a les Famílies V (ODAF V) i convivència (oficines Gramepark)
ODAF I i II	ODAF VI
ODAF III (antic Centre de Dia)	Banc d'aliments
ODAF IV + Oficina dependència + EAIA (CIBA)	Pla de drogues (local 2)

### MERCATS

Mercat Sagarra	Mercat del Singuerlín
Mercat del Fondo (complex Fondo)	

### VARIS

Dipòsit Municipal Brigada Municipal Obres (BMO)	Lavabos Plaça de la Vila
Locals plans d'ocupació	Locals plans d'ocupació II (antiga EB La Cigonya)
Dipòsit de vehicles PL (Aliaga)	

### MEDI AMBIENT

Ecometròpoli- Centre d'educació ambiental	Punt Verd de Can Calvet
Parc d'Educació viària i mobilitat sostenible	Local dels equips de treball forestal
Deixalleria de Santa Coloma.	Punt d'informació Parc Serralada de Marina
Punt Verd del Raval	

### PAVELLONS

Pavelló Can Sisteré	Pavelló Nou
Pavelló La Bastida	Pavelló Raval
Pavelló Joan del Moral	Pavelló La Colina

#### ALTRES D'ESPORTS

Pistes Prat de la Riba	Frontó Municipal
Pistes esportives Nou Oliveres	Gimnàs Escola Oficial d'Idiomes
Camp d'atletisme	Pistes Longarón

#### FUTBOL

Camp de Futbol Can Zam 1	Camp de Futbol Oliveres (conveniat)
Camp de Futbol Can Zam 2	Nou camp municipal de futbol (conveniat)

#### PISTES DE PETANCA

Club Petanca Raval	Club Petanca Oliveres
Club Petanca Guinardera	Club Petanca Can Zam
Club Petanca Can Calvet	Club Petanca Can Mariner
Club Petanca Riera Alta	

#### PISTES ESPORTIVES

Pistes IES Numància	Pistes IES Can Peixauet
---------------------	-------------------------

#### EQUIPAMENTS TANCATS

Antiga fàbrica CIBA	Antics Serveis Educatius
Antics jutjats	Sant Just (Antic)
Antiga escola Miguel Hernández	



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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Mantenir reunions mensuals de coordinació amb caps de Serveis i responsables d'equipaments com a mínim un cop al mes.	% de reunions mensuals amb caps de Servei i responsables d'equipament.	≥80%
Implantar com a mínim una instal·lació de telegestió anual, per controlar a distància la maquinària municipal i afavorir la reducció de consums.	Nombre de sistemes de telegestió anuals instal·lats als equipaments municipals.	1
Implantar anualment altres mesures d'estalvi energètic (electricitat, gas, aigua, etc...) a les instal·lacions municipals.	Nombre de sistemes d'estalvi energètic instal·lats anualment als equipaments municipals.	≥ 5
Atendre i/o intervenir en el 90% de les peticions rebudes al Servei de Manteniment.	Percentatge intervencions segons demanda.	90%

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 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 incidències 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 envers l'Ajuntament.

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

Els diferents Departaments i Serveis municipals podran col·laborar amb el Servei de Manteniment a través de l'assistència a les reunions periòdiques de coordinació entre les persones responsables dels equipaments i el cap de Manteniment i/o personal tècnic del Servei de Manteniment d'Edificis.

Habitualment en aquestes reunions es fan valoracions de les propostes de millora del manteniment dels edificis municipals, així com del seguiment de les mesures que es duen a terme.

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

Per facilitar la formulació de queixes, suggeriments i consultes de les persones responsables dels equipaments, el Servei de Manteniment ofereix els següents canals de contacte: reunions de coordinació, correu electrònic, comunicació telefònica, formulació de demanda per escrit, etc... A més a més, a la Intranet està disponible un sistema de formulació de demandes específiques.

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 via presencial adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC), 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/>

## 8. Normativa del servei

### Seguretat estructural

- Document bàsic SE. Seguretat estructurals. Exigència bàsica SE 1: Resistència i estabilitat

## Seguretat en cas d'incendis i ocupacions

- CTE DB SI Seguretat en cas d'Incendi. Instal·lacions de protecció contra incendi
- Document bàsic SI 1 propagació interior i SI 2 propagació exterior
- Document bàsic SI 2
- Document bàsic SI 3
- Document bàsic SI 4 detecció, control i extinció de l'incendi
- Document bàsic SI5 intervenció dels bombers
- Document bàsic SI 6 resistència al foc de l'estructura
- RD 314/2006 "Codi Tècnic de l'Edificació" BOE 28/03/2006
- Condicionants urbanístics i de protecció contra incendis en els edificis complementaris a l'NBE-CPI-91RD 241/94 (DOGC: 30/1/95)
- Classificació dels productes de construcció i dels elements constructius en funció de les propietats de reacció i de resistència per fer front al foc RD 312/2005 (BOE: 2/04/2005)
- Reglament de Seguretat Contra Incendis en Establiments Industrials (RSCIEI) RD 2267/2004, (BOE: 17/12/2004) Reglament d'Instal·lacions de Protecció contra incendis RD 1942/1993

## Seguretat d'utilització i accessibilitat

- CTE DB SU Seguretat d'utilització
- SUA-1 Seguretat enfront del risc de caigudes
- SUA-2 Seguretat enfront del risc d'impacte o enganxades
- SUA-3 Seguretat enfront del risc d'empresonament.
- SUA-5 Seguretat enfront del risc causat per situacions d'alta ocupació
- SUA-6 Seguretat enfront del risc d'ofegament
- SUA-7 Seguretat enfront del risc causat per vehicles en moviment
- RD 314/2006 "Codi Tècnic de l'Edificació" BOE 28/03/2006
- Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques. Generalitat de Catalunya.

## Instal·lacions

- Reglament d'Instal·lacions tèrmiques en edificis (RITE)
- Normativa Endesa  
Relació de normativa d'aplicació:
- Reglament Electrotècnic per a Baixa Tensió del R.D. 842/2002 de 2 Agost (B.O.E. 242 de 18 setembre de 2002)
- Normes de la Direcció General d'Indústria i Cies. Subministradores: guia vademècum per a instal·lacions d'enllaç en baixa tensió 2ª edició desembre 2006 de FECSA-ENDESA
- Decret d'Ecoeficiència de la Generalitat de Catalunya

## Legionel·la

- Reial decret 865/2003, de 4 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris higienicosanitaris per a la prevenció i control de la legionel·losi.

## Altres

Codi Tècnic de l'Edificació (CTE).

- Document bàsic HS. Salubritat. Higiene, salut i protecció del medi ambient.
- Document basic HE estalvi d'energia i secció HE 1 limitació de la demanda energètica.



- Locals i establiments de pública concurrència: Llei 11/2009, de regulació administrativa dels espectacles públics i de les activitats recreatives i decret 112/2010, pel qual s'aprova el Reglament d'aquesta Llei.
- Norma bàsica de l'edificació NBE CA-88 "Condicions Acústiques dels Edificis".
- R.D. 202/2000 d'11 de febrer pel qual s'estableixen les Normes relatives als manipuladors d'aliments.
- Llei 20/2009 de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Reial decret 486/1997, de 14 d'abril, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.
- Llei 16/2002 de protecció contra la contaminació acústica.
- Decret 112/2010 s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.
- Llei 3/2010 de prevenció i seguretat en matèria d'incendis en establiments, activitats, infraestructures.
- Ordenances de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

## 9. Drets i deures dels/les usuaris/àries i dels/les gestors/es responsables dels equipaments

### 9.1 Drets i deures dels/les gestors/es responsables dels equipaments

#### Drets

- Els/les gestors/es responsables dels equipaments tenen el dret a disposar de les instal·lacions municipals en les millors condicions de manteniment, confort i seguretat, per tal d'oferir uns serveis de qualitat als usuaris i usuàries dels equipaments.
- També tenen dret a estar informats/ades en tot moment de les actuacions de manteniment programades, en procés i finalitzades, així com el dret de participar en la corresponent determinació quan sigui possible, encara que pel que fa als aspectes tècnics s'atendrà al que preveu la normativa de referència en tot moment.

#### Deures

- Els/les gestors/es dels equipaments han de vetllar pel compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de les instal·lacions.
- Han d'informar de les incidències que es produeixin en els equipaments de la manera més ràpida i clara possible, recollint la màxima informació per tal d'avaluar-la des del punt de vista tècnic.
- Han d'estar disponibles per al personal de Manteniment d'Edificis a fi d'acompanyar el personal tècnic a avaluar les incidències comunicades, així com l'atenció als posteriors industrials que el Servei pugui derivar per a les reparacions corresponents.
- Han de romandre presents en casos d'urgència fins que el personal tècnic del Servei de Manteniment d'Edificis avaluï la incidència i fins que estigui estabilitzada per tal d'assegurar la integritat de l'edifici i les instal·lacions intentant minimitzar les conseqüències del problema.
- Com a responsables dels equipaments hauran de custodiar jocs de claus suficients de tot l'equipament, que donin accés a totes les instal·lacions i dependències a les quals s'hagi d'accedir per atendre incidències de manteniment (per exemple cobertes, porteries de veïnat comunitàries, etc...).

Així mateix, caldrà que mantinguin perfectament actualitzat els jocs de claus a la Policia Local per tal que els agents puguin accedir a qualsevol lloc de l'equipament.

- Han de respectar els criteris definits pel Servei de Manteniment en tot allò que fa referència a l'ús dels edificis i instal·lacions per tal de garantir-ne una gestió adequada.
- Han de vetllar pel respecte a les instal·lacions per part dels usuaris/àries d'acord amb els criteris de manteniment d'edificis i d'acord amb el compliment de tot l'establert als plans d'autoprotecció i/o evacuació de cadascun dels equipaments.
- Han de vetllar per l'estalvi energètic i de consums dels equipaments municipals, així com també han de dur a terme tasques de conscienciació adreçades al personal que hi treballa i a les persones usuàries de la instal·lació per tal de reduir l'empremta de carboni de l'activitat de l'equipament.

## 9.2 Drets i deures dels/les usuaris/àries dels equipaments municipals

- Dret a fer ús dels espais i els serveis de les instal·lacions municipals d'acord amb les normes específiques de funcionament dels espais.
- Deure de respectar els drets dels altres usuaris/àries i del personal de les instal·lacions.
- Deure de tractar amb consideració tots els béns de les instal·lacions i les pertinences de la resta d'usuaris/àries.
- Deure de respectar els procediments, les normes de comportament i seguretat de les instal·lacions que han estat elaborades per a la protecció de les persones, recursos i instal·lacions.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal del dia 25 de setembre de 2017. 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 Antoni Herráez Pizarro, cap del Servei de Manteniment.

## CARTA DE SERVEI DE MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA

El Servei de Manteniment de la Via Pública realitza les següents actuacions relacionades amb l'estat de manteniment dels carrers, places i zones verdes de la ciutat:

- Pavimentació de voreres, calçades i places
- Enllumenat públic
- Clavegueram públic: col·lector general, pous, embornals, etc.
- Accessos mecànics de la via pública: escales mecàniques, rampes i ascensors exteriors
- Xarxa semafòrica i senyalització de trànsit de la ciutat
- Actuacions de les companyies de serveis a la via pública

### 1. Identificació

Nom del Servei	Manteniment de la Via Pública
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Gloria Tormo i 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 Olimpo, 3
Horari	De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores Per visites presencials cal demanar cita prèvia i, amb caràcter general, es fan dijous de 10 a 12h.
Telèfon	934 624 000 <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pavimentació, ext. 3559</li><li>▪ Enllumenat, ext. 3557</li><li>▪ Clavegueram, ext. 3563</li><li>▪ Escales mecàniques, ext. 3557</li><li>▪ Senyalització i semaforització, ext. 3556</li><li>▪ Actuacions de companyies de serveis a la via pública, ext. 3563</li></ul>
Web	www.gramenet.cat
Adreces electròniques	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pavimentació: tormobg@gramenet.cat</li><li>▪ Enllumenat: caceresrm@gramenet.cat</li><li>▪ Clavegueram: sanchezsc@gramenet.cat</li></ul>

- Escales mecàniques: caceresrm@gramenet.cat
- Senyalització i semaforització: ollemm@gramenet.cat
- Actuacions de companyies de serveis a la via pública: sanchezsc@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La nostra missió és contribuir a fer de Santa Coloma de Gramenet una ciutat agradable per viure i de qualitat urbana, mitjançant la millora contínua de la seguretat, el confort i l'accessibilitat de les vies públiques, parcs i jardins. Per aconseguir-ho comptem amb la professionalitat del nostre equip tècnic i la participació dels veïns i veïnes de la ciutat.

Els valors que ens guien per portar a terme la nostra tasca són la responsabilitat, el compromís i la honestetat en el nostre treball. Altres principis de bon govern que ens inspiren són: gestió sostenible, proximitat, eficiència i eficàcia dels recursos públics, treball en equip, respecte al medi ambient natural i urbà, seguretat i salut dels/les treballadors/es, innovació i eficiència energètica.

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

### 3.1. Serveis generals

- Assessorament i col·laboració en obra nova municipal.
- Elaboració de projectes i propostes tècniques.
- Direcció i execució d'obres i dels projectes realitzats des del Servei de Manteniment.
- Redacció dels plecs tècnics i administratius per les licitacions per a la contractació d'empreses de serveis.
- Supervisió dels contractes de serveis de manteniment.
- Gestió de la brigada municipal.
- Gestió econòmica del Servei.
- Elaboració d'informes i documentació pròpies i externes.
- Col·laboració, supervisió i control econòmic de programes de plans d'ocupació.
- Gestió amb entitats supramunicipals.
- Participació en accions formatives.

Destinatari/s: Equip directiu, polític i tècnic, serveis interns de l'Ajuntament, institucions i empreses contractades.

Com sol·licitar el Servei: A través de les diferents vies de contacte amb el Servei.

### 3.2. Serveis específics

A continuació es relacionen les tasques específiques del Servei de Manteniment de la Via Pública. Algunes d'aquestes funcions es contracten a empreses externes mitjançant concursos de pública concurrència. En aquest cas, el Servei de Manteniment vetlla pel seguiment i control de les condicions del contracte signat amb cadascuna de les empreses.

#### a) Pavimentació de carrers

- El manteniment de la pavimentació dels carrers comporta, entre altres, les següents funcions: manteniment preventiu i correctiu, programació del treball, seguretat de tercers, obres i intervenció de millora i control pressupostari.

L'empresa externa contractada sota la direcció del Servei de Manteniment és Josep Garcia Excavacions, S.A., amb NIF A-58485509, amb domicili fiscal a Barcelona (08032), Passeig Font d'en Fargas 18, 2n pis. Tel. de contacte: 934 209 696

- Instal·lació, conservació, reparació i/o substitució del mobiliari urbà (pilones, baranes, plaques de carrer...). Amb caràcter general aquestes tasques les realitza la brigada municipal.

#### b) Llicències de gual

Concessió de llicències i tramitació d'expedients de guals de la via pública. Les principals tasques són: inspecció de guals, concessió d'altres, baixes i canvis de nom de guals i execucions subsidiàries vinculades.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació a la Ciutadania (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a> . Per a consultes tècniques de forma telefònica o amb caràcter general a Serveis Territorials dijous de 10 a 12h. Les descripcions dels tràmits relacionats està a la seu electrònica de la pàgina web, a l'apartat tràmits, dintre de <i>circulació, vehicles, transport i aparcaments</i> .

#### c) Enllumenat públic

- Elaboració de plans específics: pla director d'enllumenat, pla de contaminació lumínica, pla integral d'actuació i prevenció de la seguretat mecànica, pla de gestió energètica i ambiental, perspectives de futur i anàlisi sobre les conseqüències sobre l'elecció de diferents alternatives tecnològiques, planificació del territori en l'apartat serveis bàsics, etc.

El manteniment i millora de l'enllumenat públic comporta, entre altres, les següents funcions: atenció a les avaries, manteniment preventiu, seguiment del control tècnic-legal i correcció de les deficiències detectades a les inspeccions, control de consum d'energia, seguretat electrònica i mecànica (corrosió), obres de millora, control pressupostari.



L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions sota la direcció del Servei de Manteniment és Electricitat Boquet, SL, amb NIF núm. B62145503, i domicili social a Mataró (08302), carrer de Batista i Roca, 5-7, baixos. Telèfon 937 990 212, correu electrònic boquet@boquet.cat

- **Control de qualitat**

El control de qualitat sobre les tasques que es realitzen en relació amb el manteniment de l'enllumenat municipal està externalitzat i contractat a una empresa externa especialitzada: Miatec Innova S.L. amb CIF B-62792783, adreça c/ Llenguadoc 35-39, 08030 Barcelona, amb telèfon 933 113 974, [miatec@miatec.cat](mailto:miatec@miatec.cat).

Sota la direcció municipal, aquesta empresa supervisa i analitza el funcionament habitual de l'enllumenat i fa propostes de millora. En funció de les seves valoracions, el Servei de Manteniment pren decisions i implementa les actuacions que han de garantir el bon estat present i futur de les instal·lacions.

#### **d) Clavegueram públic**

- Seguiment i actualització del pla director del clavegueram que defineix línies i directrius a seguir en la renovació i manteniment de tota la xarxa municipal.
- La neteja i el manteniment del clavegueram comporta, entre altres, les següents funcions: neteja de col·lectors, embornals i reixes, canvi de reixes i tapes de pou en mal estat, arranament de col·lectors amb deficiències estructurals, substitució i nova construcció de col·lectors, embornals, pous i interceptors, atenció d'urgències, etc.

L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions, sota la direcció del Servei de Manteniment, és Fomento de Construcciones y Contratas S.A., amb domicili av. Josep Anselm Clavé 142, 08820 El Prat de Llobregat, tel. 932 231 244.

El contracte amb aquesta empresa no inclou el següent: la neteja o arranament de claveguerons privats (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer) ni l'atenció a urgències per mal funcionament de claveguerons privats.

- Assessorament tècnic i normatiu a noves escomeses (claveguerons) sol·licitades per particulars.

El Servei de Manteniment de la Via Pública ofereix assessorament a particulars de les condicions tècniques a complir en la construcció o arranament de claveguerons particulars.

També fa entrega de dades cartogràfiques del clavegueram municipal per tal d'executar en bones condicions les connexions particulars.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació a la Ciutadania (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a> . Les descripcions dels tràmits relacionats estan a la seu electrònica de la pàgina web, a l'apartat tràmits, dintre de territori, urbanisme i habitatge com a obra menor.

#### e) Escales i altres accessos mecànics de la via pública

- Manteniment dels diferents accessos mecànics que hi ha a les vies públiques de la ciutat: 33 escales, 9 rampes, 3 ascensors verticals i 1 ascensor inclinat.

Les tasques que s'assumeixen són bàsicament la supervisió de la correcta execució del manteniment preventiu i correctiu, així com la implementació de millores sobre les instal·lacions elèctriques i les càmeres de seguretat associades als accessos.

- Gestió i optimització del funcionament dels accessos mecànics a través de les següents actuacions: supervisar el correcte funcionament de les instal·lacions; controlar les avaries, la seva resolució i el temps de resposta; fer el seguiment de dades sobre l'ús dels accessos; controlar els compromisos contractuals adquirits per l'empresa adjudicatària del servei; optimitzar els horaris de funcionament dels accessos mecànics; implementar accions correctives i de millora.
- Garantir el correcte funcionament del centre de control del sistema dels accessos mecànics, així com el programari (software, en anglès) de monitorització d'imatges en temps real i la recepció d'imatges.

L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions, sota la direcció del Servei de Manteniment de Via Pública, és Thyssenkupp Elevadores SL, amb adreça Viladecans Business Park, c/ Antonio Machado 78-80, Edifici Austràlia Planta 2ª, 08840 Viladecans (Barcelona), telèfon 933 225 890.

#### f) Senyalització i semaforització

- Gestió i manteniment de la xarxa semafòrica: revisió de l'estat de la xarxa i del bon funcionament, reparació de desperfectes i desajustos, neteja d'elements de la xarxa, inspecció, vigilància i comprovació de l'obra civil específica de la instal·lació, suport a la xarxa amb elements provisionals, per donar resposta a necessitats derivades d'obres o avaries i disseny i programació de les cruïlles semafòriques.
- Gestió i manteniment de la senyalització de codi i de les marques vials: instal·lació, manteniment i reparació de la senyalització vertical i horitzontal, i d'elements de seguretat viària i dissuasius, manteniment de la senyalització informativa i d'orientació per a vehicles i per a vianants.

- Gestió, manteniment i noves propostes de les zones d'estacionament: zones de càrrega i descàrrega, reserves d'estacionament per a persones amb diversitat funcional o REMs (públiques i privades), zones d'estacionament per a motocicletes, ciclomotors i bicicletes.

L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions, sota la direcció del Servei de Manteniment de Via Pública, és ARS 93, Reparación y Mantenimiento S.L. , amb NIF B-60633377 amb adreça c/ Electrónica núm. 11, Polígon Les Guixeres, 08915 Badalona (BARCELONA), tel. 934 642 872.

#### g) Gestió del mobiliari urbà vinculat a la concessió de publicitat estàtica

Gestió del mobiliari urbà vinculat a la concessió de publicitat estàtica: marquesines, oppis publicitaris, columnes de lliure expressió, panells informatius, sanitaris d'ús exclusiu per als conductors del transport urbà.

Destinatari/àries                      Empreses

Com sol·licitar el Servei            A través dels diferents canals de contacte amb el Servei i amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, gestora del manteniment d'aquests elements.

#### h) Gestió i comunicació de les afectacions al trànsit

Gestió i comunicació d'afectacions al trànsit motivades per diferents circumstàncies: talls de carrers, ocupació de calçades i reserves puntuals d'estacionament.

Destinatari/àries                      Ciutadans/es que necessitin tallar i/o afectar el trànsit per qualsevol de les circumstàncies abans esmentades.

Com sol·licitar el Servei            Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>.  
Les descripcions dels tràmits relacionats està a la seu electrònica de la pàgina web, a l'apartat tràmits, dintre de *Via Pública*.

#### i) Relacions amb companyies de servei

- Concessió de llicències d'obres a la via pública a les diferents companyies privades de serveis: aigua, electricitat, gas, telefonia, fibra òptica...
- Seguiment i control de les obres de les diferents companyies de serveis.  
Es realitza un seguiment de la planificació de les diferents llicències sol·licitades per tal de coordinar treballs entre diferents companyies. Es realitzen propostes d'inversions que es



traslladen a companyies, amb l'objectiu de millorar tant el servei que donen com la millora de l'accessibilitat de la ciutat (retirada de pals).

S'imposen els criteris tècnics de reposició de paviments: es replanteja l'obra amb la companyia afectada, supervisant la seva execució per evitar molèsties als veïns i veïnes i es procedeix al tancament i recepció de les obres.

Finalment, es trasllada la informació de l'afectació de les obres i les diferents avaries que es produeixen i que s'executen de forma immediata sense llicència prèvia.

- Interlocució amb les diferents companyies privades de serveis de qualsevol aspecte relacionat amb els interessos municipals i dels veïns i veïnes de la ciutat: avís i atenció d'avaries, trasllat de queixes de veïns i veïnes, trasllat de la voluntat municipal de millora d'accessibilitat i coordinació dels treballs, sol·licitud de pressupostos per a noves i existents instal·lacions municipals, revisió dels convenis fiscals, anàlisis d'inversions de les companyies, seguiment de llicències, coordinació del treballs en temps i lloc de les diferents companyies, etc.

La interlocució no inclou:

- Sol·licitud i/o tramitació de llicències per a particulars.
- Reclamacions a companyies privades en nom de particulars.

#### j) Atenció a la ciutadania

- Gestió i resolució de les disconformitats i suggeriments de la ciutadania referents a la via pública: paviments, pilones, baranes...
- Informació presencial i directa mitjançant reunions amb les associacions veïnals de l'estat de les obres i/o planificació d'actuacions.
- Resolucions de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes.

Destinatari/s/àries Els/les destinataris/àries de tots els serveis que ofereix Manteniment de Via Pública és bàsicament la ciutadania de Santa Coloma, així com institucions públiques i empreses privades.

Com sol·licitar els Serveis En línia, a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament. <https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>  
Presencial, a l'Oficina d'Atenció i Informació a la Ciutadania (OIAC). Poden demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>  
Telefònicament i/o per sol·licitar vista presencial al Servei de Manteniment de Via Pública, telèfon 934 624 000. Poden demanar per l'extensió corresponent segons el tema a tractar, tal com consta a l'apartat 1. Identificació. Amb caràcter general les atencions seran dijous de 10 a 12 del matí.

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

##### PAVIMENTACIÓ I MOBILIARI

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Iniciar les reparacions d'anomalies en voreres i calçada, que impliquin risc, en un termini no superior a 24 hores, des del moment en què la incidència arriba al Servei.	% de reparacions iniciades a voreres i calçades per anomalies amb risc, en menys de 24 h.	≥ 80%
Iniciar les reparacions d'anomalies al mobiliari urbà (pilones i baranes), que impliquin risc, en un termini no superior a 24 hores, des del moment en què la incidència arriba al Servei.	% de reparacions iniciades al mobiliari urbà per anomalies amb risc, en menys de 24 h.	≥ 80%
Anunciar els talls de carrers per actuacions de millora de manteniment amb una antelació d'una setmana.	Nombre de queixes rebudes.	< 10 anuals



## **ENLLUMENAT**

<b>Compromisos de qualitat</b>	<b>Indicadors per mesurar els compromisos</b>	<b>Objectiu anual</b>
Aportar anualment informació sobre l'enllumenat públic al Cercle de Comparació Intermunicipal d'Enllumenat Públic de la Diputació de Barcelona.	Dades anuals aportades a la Diputació de Barcelona: sí/no	Sí
Implementar un sistema de control de qualitat sobre el servei de l'enllumenat municipal.	Posada en marxa del sistema de control de qualitat: sí/no	Sí

## **CLAVEGUERAM**

<b>Compromisos de qualitat</b>	<b>Indicadors per mesurar els compromisos</b>	<b>Objectiu anual</b>
Netejar anualment la xarxa de clavegueram municipal.	% de metres de la xarxa netejats anualment.	≥ 22%
Netejar anualment les unitats d'embornals i reixes del clavegueram municipal.	% d'unitats d'embornals i reixes netejades anualment.	≥ 50%
Col·locar tapes noves de pous i reixes.	Nombre d'unitats de tapes de pous i reixes renovades cada any.	≥ 70 u
Arranjar tubulars de la xarxa del clavegueram.	Nombre de metres arranjats anualment de tubulars de la xarxa.	≥ 45 m
Actuacions d'urgència.	% d'actuacions d'urgència ateses.	≥ 85%

## **ACCESSOS MECÀNICS**

<b>Compromisos de qualitat</b>	<b>Indicador per mesurar els nostres compromisos</b>	<b>Objectiu anual</b>
Garantir el bon funcionament de les escales mecàniques, ascensors i rampes de la via pública, en un 90% de l'horari establert.	% de temps anual en funcionament correcte dels accessos mecànics de la via pública.	≥ 90%
Donar resposta en una mitjana de temps de 90 minuts a les incidències ordinàries dels accessos mecànics, a partir del moment en què són detectades.	% de respostes ateses sobre les incidències 90 min.	≥90 %



## SENYALITZACIÓ I SEMAFORITZACIÓ

<b>Compromisos de qualitat</b>	<b>Indicadors per mesurar els compromisos</b>	<b>Objectiu anual</b>
Supervisar diàriament totes les instal·lacions semafòriques de la via pública, segons uns itineraris definits.	Supervisió diària de les instal·lacions semafòriques: sí/no	Sí
Resoldre el 70% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal.	% de resolució d'incidències anuals.	70%
Donar resposta com a màxim en 3 dies al 85% de les sol·licituds de talls de carrers. La resta de sol·licituds seran ateses en un temps màxim de 5 dies.	Temps màxim de resposta a les sol·licituds de talls de carrer.	≤ 3 dies en el 85% ≤ 5 dies en el 15%



## **RELACIONS AMB COMPANYIES DE SUBMINISTRAMENTS**

<b>Compromisos de qualitat</b>	<b>Indicadors per mesurar els compromisos</b>	<b>Objectiu anual</b>
Supervisar com a mínim un cop a la setmana les obres programades a la via pública de les companyies de subministraments (aigua, llum, gas, telefonia, etc.)	Nombre de visites setmanals a les obres programades de les companyies de subministrament a la via pública.	1 setmanal
Acceptar les obres de reposició del paviment que les companyies han de fer quan acabin la reparació de les seves avaries.	% d'acceptacions d'obres de reposició del paviment que les companyies han de fer després de reparar les seves avaries.	≥ 95%

## 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 situacions semblants.
- 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/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:

- 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 de 2015.
- Escrits dirigits al Servei de Manteniment de la Via Pública.
- 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](#).  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, 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 del Servei

### Pavimentació

- **Ordenances municipals:**
  - Ordenances municipals de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet relatives a obra nova, rehabilitació o manteniment de paviments.
  - 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.
  
- **Normativa de materials i productes:**
  - Marcat CE relatiu a determinats productes de construcció.
  - Reial decret 956/2008 de 6 de juny, pel qual s'aprova la instrucció per a la recepció de ciments (consolidat).
  - Reial decret 605/2006 de 19 de maig, pel qual s'aproven els procediments per a l'aplicació de la norma UNE-EN 197-2:2000 als ciments no subjectes al marcat CE i als centres de distribució de qualsevol tipus de ciment.
  - Ehe-08
  - Plec de prescripcions tècniques generals per a obres de carreteres i ponts de la Direcció General de Carreteres. PG-3 (Ordre de 6 de febrer de 1976 i actualitzacions).
  - Fabricació i emmagatzematge a obra de betums amb cautxú (OC 21 bis/2009).
  - Articles 542 i 543 del PG-3 (OC 24/2008).
  - Ús i especificacions de lligams i barreges amb cautxú (OC 21/2007).
  - Plec de prescripcions tècniques generals per a obres de conservació de carreteres. PG-4 (OC 8/2001).
  
- **Normativa de soroll:**
  - Reial decret 1367/2007 de 19 de octubre, pel qual es desenvolupa la Llei 37/2003 de 17 de novembre, del soroll, en el referent a zonificació acústica, objectius de qualitat i emissions acústiques.
  - Reial decret 1513/2005 de 16 de desembre, pel qual es desenvolupa la Llei 37/2003 de 17 de novembre, del soroll, pel que fa a l'avaluació i gestió del soroll ambiental (consolidat).
  - Ordenança de Santa Coloma de Gramenet.
  
- **Normativa medi ambient**
  - Modificació del text refós de la Llei d'avaluació d'impacte ambiental de projectes, aprovat pel reial decret legislatiu 1/2008, d' 11 de gener.
  - Reglament de desenvolupament parcial de la Llei 26/2007, de 23 d'octubre, de responsabilitat mediambiental.
  - Text refós de la Llei d'avaluació d'impacte ambiental de projectes.

- Patrimoni natural i de la biodiversitat.
  - Qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera. Pla d'Acció local per a la Millora de la Qualitat de l'Aire (PAMQA) Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
  - Reglament pel desenvolupament i execució de la Llei 16/2002, de 1 de juliol, de prevenció i control integrats de la contaminació.
  - Reial decret legislatiu 1/2008 d'11 de gener, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'avaluació d'impacte ambiental de projectes.
  - Llei 9/2006 de 28 d'abril, sobre avaluació dels efectes de determinats plans i programes en el medi ambient.
  - Reial decret 105/2008 d'1 de febrer, pel qual es regula la producció i gestió dels residus de construcció i demolició.
  - Reial decret 1131/1988 de 30 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament per a la execució del reial decret legislatiu 1302/1986 de 28 de juny, d'avaluació d'impacte ambiental.
- **Normativa residus**
- Modificació del reial decret 1481/2001, de 27 de desembre, pel qual es regula l'eliminació de residus mitjançant el dipòsit en abocadors.
  - Regulació de la producció i gestió dels residus de construcció i demolició.
  - Operacions de valorització i eliminació de residus i la llista europea de residus.
  - Pla Nacional de Residus de Construcció i Demolició 2001-2006
  - Llei de Residus.
  - Reglament per a l'execució de la Llei 20/1986, bàsica de residus tòxics i perillous.
  - Pla Metropolità de Gestió de Residus Municipals (PMGRM).
- **Normativa de compliment obligatori de seguretat i salut:**
- Generals:
- Llei del 8 de novembre de 1995 (BOE del 10 de novembre de 1995), sobre prevenció de riscos laborals.
  - Reial decret del 17 de gener de 1997 (BOE del 31 de gener de 1997), Reglament dels serveis de prevenció.
  - Ordre del 27 de juny de 1997 (BOE del 4 de juliol de 1997), que desenvolupa el reial decret del 17 de gener de 1997 (BOE del 31 de gener de 1997).
  - Reial decret del 14 d'abril de 1997 (BOE del 23 d'abril de 1997), disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.
  - Reial decret del 24 de març de 1995 (BOE del 29 de març de 1995), text refós de l'Estatut dels treballadors.
- Agents biològics:
- Reial decret del 12 de maig de 1997 (BOE del 24 de maig de 1997), sobre protecció dels treballadors contra els riscos relacionats amb l'exposició a agents biològics durant el treball.
- Màquines:
- Reial decret del 26 de maig de 1986 (BOE del 21 de juliol de 1986), Reglament de seguretat de les màquines (capítol VII).

- Reial decret del 27 de novembre de 1992 (BOE 11 de desembre de 1992), disposicions d'aplicació de la Directiva 89/392/CEE relativa a les legislacions dels estats membres sobre màquines.
- Reial decret del 27 de novembre de 1995 (BOE del 8 de febrer de 1995), que modifica el reial decret de 27 de novembre de 1992 (BOE 11 de desembre de 1992).
- Reial decret 1215/97 del 18 de juliol, disposicions mínimes de seguretat en màquines i equips de treball.

**Productes químics:**

- Reial decret del 8 de febrer de 1980 (BOE del 14 d'abril de 1980), Reglament d'emmagatzematge de productes químics. Reial decret del 14 de desembre de 1983 (BOE del 20 de febrer de 1984), que modifica l'article 3 del reial decret de 8 de febrer de 1980 (BOE del 14 d'abril de 1980).

**Sorolls:**

- Reial decret del 27 d'octubre de 1989 (BOE del 2 de novembre de 1989), sobre protecció dels treballadors davant els riscos derivats de l'exposició al soroll durant el treball.

**Enllumenat:**

- 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.
- Legislació general sobre salut i riscos laborals.
- Reial decret 842/2002, de 2 d'agost pel qual s'aprova el Reglament electrotècnic per baixa tensió .
- Decret 363/2004, de 24 d'agost, pel qual es regula el procediment administratiu per a l'aplicació del Reglament electrotècnic per a baixa tensió.
- Instrucció 1/2014 , de 19 de març, de la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial, per la qual s'aprova la guia tècnica del Reglament electrotècnic de baixa tensió.
- Llei 6/2001, de protecció per al medi nocturn.
- Decret 190/2015, de 25 d'agost, de desplegament de la Llei 6/2001, de 31 de maig, d'ordenació ambiental de l'enllumenament per a la protecció del medi nocturn (Llei i Reglament de contaminació lumínica).
- RD 1890/2008, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'eficiència energètica en instal·lacions d'enllumenat exterior.

**Clavegueram:**

- 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.
- Decret 130/2003, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis públics de sanejament.
- Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya.

- Reglament metropolità d'abocament d'aigües residuals.
- Ordenances municipals.
- Resta de normativa comú a obres d'urbanització i manteniment de la via pública.

#### **Accessos mecànics:**

- Norma UNE EN 115 Seguretat d'escales mecàniques i andanes mòbils.
- Reglament d'aparells elevadors i el corresponent manteniment.
- Reglament electrotècnic de baixa tensió.

#### **Senyalització i semaforització:**

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost de la Llei d'urbanisme.
- Llei de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària.
- Dossiers tècnics de seguretat viària del Servei Català de Trànsit.
- Dossiers tècnics de mobilitat de la Diputació de Barcelona.
- Ordenances municipals.

#### **Relació amb companyies de serveis:**

- Ordenances municipals.
- Normativa pròpia de cada companyia de servei.

## **9. Drets i deures de la ciutadania**

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

#### **Drets**

- 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.
- Ser informat, 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.
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, en el supòsit que constitueixi una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establerts.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A ser tractats amb respecte i deferència per 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.

#### Deures

- Respectar les normes d'usos i de convivència.
- Deure de fer un ús correcte i cívic de la via pública i els seus elements.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:
  - Les persones jurídiques.
  - Les entitats sense personalitat jurídica.
  - Els qui 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 s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
  - Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.

#### Deures dels particulars relatius al clavegueram privat:

- Pel que fa al sanejament de la finca, mantenir el bon funcionament i/o substituir el clavegueró de la finca, la connexió que va des de façana fins a connectar amb el clavegueram general, evitant qualsevol filtració d'aigua al terreny i subsol públic.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el.....

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 Tormo i Bernad, la cap del Servei.



# CARTA DE SERVEIS DE MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

Des del Servei de Medi Ambient i Higiene Ambiental es gestionen els programes relacionats amb els següents àmbits :

- Desenvolupament sostenible de la ciutat.
- Parc Serralada de Marina i Parc Fluvial del Besòs, garantint la conservació del medi natural i l'ús públic sostenible.
- Gestió del les fonts d'energies renovables.
- Ús ambientalment correcte de l'aigua.
- Control de les fonts contaminants.
- Xarxa de deixalleries municipal.
- Tinença responsable dels animals domèstics i el control de les plagues urbanes.

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Medi Ambient i Higiene Ambiental
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana
<b>Equip responsable</b>	Francesc Bernet Viñas, cap del Servei bernetvf@gramenet.cat  Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme <a href="mailto:muximz@gramenet.cat">muximz@gramenet.cat</a>
<b>Adreça</b>	Plaça Olimpo, 3
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Horari (dies no festius): de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h Per visites presencials cal demanar cita prèvia.
<b>Telèfon</b>	934 624 000 extensió 3634
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat/temes/territori/medi-ambient/">http://www.gramenet.cat/temes/territori/medi-ambient/</a>
<b>Adreça electrònica</b>	<a href="mailto:mediambient@gramenet.cat">mediambient@gramenet.cat</a>

## 2. Missió i Valors

La nostra missió és planificar i gestionar els programes del Servei 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 els criteris de desenvolupament sostenible, la promoció de la millora dels nivells de vida de la ciutadania, la integritat en la gestió, el respecte i el compromís.

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

#### 3.1 Gestió de programes de medi natural

A Santa Coloma de Gramenet gaudim de dos grans espais de Medi Natural: Parc de la Serralada de Marina i Parc Fluvial del Besòs. Les actuacions destinades a la gestió mediambiental d'aquests espais són:

- Gestió del Programa d'àrees periurbanes (àrees de serveis, miradors, fonts, camins)
- Conservació i reforestació
- Manteniment dels espais d'ús públic
- Programes d'educació ambiental i promoció de l'ús públic sostenible
- Coordinació amb entitats i ciutadania
- Coordinació amb ens supramunicipals per la gestió dels espais
- Programes de biodiversitat
- Programes de prevenció d'incendis, d'inundacions i control d'incidències

Destinatari	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. <a href="https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/">https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/</a> Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a> Per correu electrònic <a href="mailto:mediambient@gramenet.cat">mediambient@gramenet.cat</a> Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 extensió 3634

#### 3.2 Gestió del Pla d'Acció per l'Energia Sostenible

El Servei treballa per afavorir l'ús d'energies més sostenibles i compatibles amb l'entorn a través de les següents accions:

- Xarxa d'instal·lacions fotovoltaïques
- Planificació en les mesures d'estalvi i eficiència energètica
- Pla d'adaptació al Canvi climàtic
- Pla d'acció per l'Energia Sostenible
- Ordenança solar tèrmica

Destinatari	Ciutadania i responsables de Centres d'Educació Primària i edificis municipals <a href="https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/">https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/</a>
Com sol·licitar el servei	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. <a href="https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/">https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/</a> Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a> Per correu electrònic <a href="mailto:mediambient@gramenet.cat">mediambient@gramenet.cat</a> Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 ext. 3634

### 3.3 Programes de gestió de l'aigua

Gestió de la xarxa d'aigua freàtica del municipi i dels programes d'estalvi d'aigua potable.

Destinatari	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. <a href="https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/">https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/</a> Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a> Per correu electrònic <a href="mailto:mediambient@gramenet.cat">mediambient@gramenet.cat</a> Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 extensió 3634

### 3.4 Programes d'educació ambiental

El Servei gestiona diferents programes i activitats destinades a fomentar l'educació ambiental entre la ciutadania:

- Centre d'Educació Ambiental Ecometròpoli, situat al recinte de Torribera de Santa Coloma de Gramenet, compta amb una exposició permanent dels ecosistemes de la Serralada de Marina i programa tallers i activitats. Compta també amb el Punt d'Informació del Parc.
- Jugateca Ambiental de Can Zam: és un espai ambiental que està obert tots els diumenges al matí a Can Zam des de la primavera fins a la tardor.
- Programa d'Activitats Educatives Complementàries adreçat a l'àmbit escolar que recull també activitats de sensibilització ambiental i mobilitat sostenible.
- Festa del Medi Ambient al mes de juny.
- Setmana de la Mobilitat al mes de setembre.

Destinatari	Ciutadania, famílies, escolars i professorat.
-------------	---

Com sol·licitar el servei Ecometròpoli: Facebook d'Ecometròpoli:  
<https://es-es.facebook.com/ecometropoli/> i/o al telèfon 618 007 230  
Programa Activitats Educatives Complementàries mitjançant el Formulari  
PAEC: <http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paecc/>  
Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament.  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>  
Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia  
al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web:  
<http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>  
Per correu electrònic [mediambient@gramenet.cat](mailto:mediambient@gramenet.cat)  
Telèfonicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei:  
934 624 000 extensió 3634

### 3.5 Control de contaminants

El Servei vetlla per sensibilitzar i actuar per minimitzar els efectes de la contaminació en tres àmbits d'actuació:

- Contaminació atmosfèrica
- Contaminació lumínica
- Contaminació acústica

En aquest sentit, elabora els programes d'activitats següents:

- Desenvolupar el Pla d'Acció per la millora de la qualitat de l'aire.
- Gestió de la xarxa de control automàtic de la contaminació atmosfèrica.
- Protocols d'intervencions en situacions d'alerta i prealerta a contaminants.
- Control de la contaminació lumínica. Mapa de capacitat i gestió d'incidències.
- Planejament de la prevenció de la contaminació acústica. Mapes, ordenances i gestió d'incidències.

Destinatari Ciutadania

Com sol·licitar el servei Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament.  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>  
Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia  
al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web:  
<http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>  
Per correu electrònic [mediambient@gramenet.cat](mailto:mediambient@gramenet.cat)  
Telèfonicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei:  
934 624 000 extensió 3634

### 3.6 Actuacions de la millora de la biodiversitat urbana i dels espais naturals del municipi

En el nostre terme municipal la gestió de la biodiversitat, en especial la protecció de les espècies autòctones i la retirada de les exòtiques, és una prioritat del Servei.

La gestió es realitza atenent tots els àmbits, el medi natural, el medi urbà, la flora i la fauna. S'elaboren programes d'educació ambiental lligats al manteniment preventiu i correctiu i a la coordinació amb organismes científics i entitats supramunicipals.

Destinatari	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. <a href="https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/">https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/</a> Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a> Per correu electrònic <a href="mailto:mediambient@gramenet.cat">mediambient@gramenet.cat</a> Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 extensió 3634

### 3.7 Tinença responsable d'animals domèstics

Aquest servei gestiona les llicències de tinença responsable dels animals domèstics, bàsicament gossos i gats, coordina la xarxa de voluntariat de colònies de gats urbans, dona suport al Centre Comarcal d'Atenció als Animals de Companyia (CCAAC) i a l'adopció dels gossos abandonats; gestiona també les incidències i els expedients sancionadors, així com la coordinació amb les entitats del sector i amb els organismes supramunicipals.

Destinatari	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. <a href="https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/">https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/</a> Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a> Per correu electrònic <a href="mailto:mediambient@gramenet.cat">mediambient@gramenet.cat</a> Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 extensió 3634

### 3.8 Control de les plagues urbanes

El Servei gestiona el programa de control de plagues a la via pública, solars i equipaments municipals (rates i paneroles fonamentalment), la gestió d'incidències i els expedients sancionadors referents a aquests supòsits.

Destinatari	Ciutadania i altres serveis municipals que hi intervenen.
Com sol·licitar el servei	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. <a href="https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/">https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/</a> Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web:

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

Per correu electrònic [mediambient@gramenet.cat](mailto:mediambient@gramenet.cat)

Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei:  
934 624 000 extensió 3634

### 3.9 Control de legionel·losi

El servei gestiona les següents activitats:

- Programa de control de legionel·losi a equipaments municipals.
- Gestió d'incidències.
- Coordinació amb entitats supramunicipals.

Destinatari	Ciutadania i altres serveis municipals que hi intervenen. Consultes i demandes.
Com sol·licitar el servei	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. <a href="https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/">https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/</a> Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a> Per correu electrònic <a href="mailto:mediambient@gramenet.cat">mediambient@gramenet.cat</a> Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 extensió 3634

### 3.10 Gestió de la Xarxa municipal de deixalleries

El servei gestiona les següents deixalleries municipals:

- Deixalleria Municipal. Carretera de la Roca km 6, amb l'horari següent: de dilluns a divendres, de 8.00 a 18.00 h i dissabtes, de 9.00 a 16.30 h.
- Punt Verd del Raval. Parc dels Pins amb l'horari següent: de dilluns a divendres, de 8.30 a 14.00 h i de 16.00 a 18.00 h i dissabtes, de 9.00 a 16.30 h.
- Punt Verd de Can Calvet. Ubicat a la cruïlla entre els Carrers Aragó i Almogàvers amb l'horari següent: de dilluns a divendres, de 8.30 a 14.00 h i de 16.00 a 18.00 h i dissabtes, de 9.00 a 16.30 h.
- Deixalleria mòbil metropolitana. Podeu consultar els horaris a l'enllaç següent: <https://www.gramenet.cat/temes/territori/medi-ambient/gestio-dels-residus/deixalleria-mobil-i-punts-verds/>

Destinatari	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. <a href="https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/">https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/</a> Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a>

Per correu electrònic [mediambient@gramenet.cat](mailto:mediambient@gramenet.cat)  
Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei:  
934 624 000 extensió 3634

### 3.11 Assessorament i col·laboració

Assessorament i col·laboració als Serveis Interns de l'Ajuntament en la gestió de tots els vectors ambientals que incideixen en el territori municipal, com ara la concessió de llicències d'activitats econòmiques i/o els expedients de Via Pública.

Destinatari                      Serveis Interns de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei      Comunicació interna pels diferents canals de contacte amb els serveis.

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

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Millorar el nivell de protecció de l'espai natural del municipi.	Nombre d'incendis forestals	Disminuir un 10%
Assolir un grau de satisfacció de les activitats educatives del 7 en les activitats del Programa d'Activitats Educatives Complementàries (PAEC)	Grau de satisfacció	≥ 7
Increment de les accions de millora de la biodiversitat urbana, mínim un 3% sobre el nombre d'activitats de l'any anterior.	% d'increment d'accions respecte de l'any anterior	≥ 3 %
Millora de la gestió de la tinença responsable d'animals, augmentant el nombre d'adopcions, com a mínim un 3% per sobre de l'any anterior.	% d'increment d'adopcions respecte de l'any anterior	≥ 3%
Donar resposta a les demandes urgents relacionades amb el control de plagues en el 70 % dels casos en un temps de 24 hores.	% respostes d'actuacions urgents en un termini de 24 hores	≥ 70%
Incrementar la recollida de residus de particulars dels dos punts verds (Raval i Can Calvet) en un 5% cada any.	% anual d'increment de recollida en els dos punts verds de la ciutat	≥ 5 %

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 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 errades 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 envers 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 i/o d'expectatives que es troben en el Servei de Medi Ambient i Higiene Ambiental.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei [mediambient@gramenet.cat](mailto:mediambient@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](http://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 Ciutadana, 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

El Servei de Medi Ambient i Higiene Ambiental treballa dins el marc legal i normatiu referent a:

- Llei 12/1985 d'Espais Naturals de Catalunya
- 2002, Pla Especial de Protecció del Sector Sud de la Serralada de Marina
- 2000, Pla d'Acció Ambiental de Santa Coloma de Gramenet
- 2008, Pacte d'Alcaldes i Alcaldesses Contra el Canvi climàtic
- 2009. Pla d'Acció per l'Energia Sostenible a Santa Coloma de Gramenet
- 2010. Ordenança Municipal reguladora de la Tinença d'Animals
- Decret 352/2004 pel qual s'estableixen les condicions de control higiènic sanitari de la legionel·losi.
- 2016. Pla d'acció per la Millora de la Qualitat de l'aire a Santa Coloma de Gramenet
- Llei 6/1996 de modificació dels objectius de protecció de l'ambient atmosfèric
- Llei 6/1993 de Gestió de Residus de la Generalitat de Catalunya
- Llei 22/2003 de Protecció dels Animals de la Generalitat de Catalunya
- Decret 64/1995 de 7 de març, pel qual s'estableixen mesures de prevenció d'incendis forestals.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

9.1 **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:
  - Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.
  - Les autoritats municipals duen a terme totes les accions necessàries per tal que la ciutadania valori i respecti el paisatge que l'envolta i configura la ciutat. També, l'Ajuntament fa tasques de consultes adreçades a la ciutadania sobre les modificacions que puguin alterar el medi ambient.
  - Les autoritats municipals desenvolupen una educació sobre el respecte de la natura, específicament orientada als infants.
- Dret a un urbanisme harmoniós i sostenible. 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. Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.

### 9.2 Deures

- La ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots i a totes els/les habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, fet que comporta assumir també els 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 25 de setembre de 2017.. 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 l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Francesc Bernet Viñas, cap de Servei.

## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI TÈCNIC D'OBRES PÚBLIQUES

El Servei Tècnic d'Obres Públiques és responsable de les següents funcions:

- Gestionar els projectes tècnics i obres d'actuacions del Pla d'Acció Municipal per tal de garantir la qualitat de vida i les necessitats dels ciutadans i ciutadanes a l'espai públic.
- Estudiar la viabilitat de les propostes de l'equip de Govern quant a altres obres de construcció, sorgides dels requeriments de la ciutadania, entitats i serveis de l'Ajuntament a l'àmbit de l'espai públic i dels equipaments municipals.

### 1. Identificació

Nom del servei	Servei Tècnic d'Obres Públiques
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Montserrat Riba i Campos, cap del Servei Tècnic de Projectes i Obres d'Edificació ribacm@gramenet.cat  Zaida Muxí Martínez, Directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme. muximz@gramenet.cat
Adreça	Plaça Olimp, 3
Horari	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Presencial: dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00, cal demanar hora prèvia al telèfon 934 624 000 extensió 3569</li><li>▪ Atenció virtual: <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/</a></li></ul>
Telèfon	934 624 000 extensió 3569
Web	<a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a>
Adreça electrònica	ribacm@gramenet.cat

### 2. Missió i Valors

La nostra missió és proposar, elaborar, dirigir i executar els projectes d'obres que afecten els edificis i espais públics de la ciutat. Disposem d'un equip tècnic que treballa amb voluntat i professionalitat per a la millora contínua del municipi i l'atenció de qualitat a la ciutadania.

Els valors són qualitat de l'obra pública, innovació, accessibilitat, habitabilitat, sostenibilitat ambiental, eficàcia i eficiència en la gestió dels recursos.

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

#### 3.1 Estudis de viabilitat

Estudiar tècnicament, ambiental i econòmic les propostes de futurs projectes d'edificació i espais públics per analitzar la conveniència i la possibilitat de la seva realització.

Destinataris/àries	Equip directiu
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna

#### 3.2 Redacció de projectes d'obres

Elaboració de projectes i documents tècnics d'edificació i espais públics que han estat considerats viables.

Destinataris/àries	Equip directiu
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna

#### 3.3 Elaboració de documentació complementària

Elaboració de documentació tècnica complementària dels diferents expedients administratius relacionats amb els projectes d'obres, com ara informes de reclamacions patrimonials, informes per dur a terme les licitacions i adjudicacions d'obres, i documents tècnics de suport i assessorament a altres serveis de l'Ajuntament.

Destinataris/àries	Serveis de l'Ajuntament i equip directiu
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna

#### 3.4 Direcció i/o seguiment de projectes i d'obres

Direcció i/o seguiment de les obres d'edificació i espai públic posteriorment a l'aprovació del projecte i de l'adjudicació de les obres. La iniciativa dels projectes i obres correspon a l'Ajuntament i/o a altres institucions públiques.

Destinataris/àries	Equip directiu
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna

### 3.5 Elaboració d'informació per donar a conèixer els projectes i les obres municipals

Elaborar la informació necessària per donar a conèixer a la ciutadania els projectes i les obres que s'executen a la ciutat. Aquesta informació es difon habitualment a través dels mitjans de comunicació local, les regidories de districte, els processos participatius, reunions i assemblees veïnals i sectorials, així com el contacte directe amb les persones interessades.

Destinatari/àries	Ciutadania i equip directiu, polític i tècnic de l'Ajuntament.
Com sol·licitar el servei:	La ciutadania pot tenir accés a la informació mitjançant els diferents canals de comunicació municipals.  El personal de l'Ajuntament pot accedir a través de les habituals vies de comunicació interna.

#### 4. Compromisos de qualitat amb indicadors d'avaluació

<b>Compromisos de qualitat</b>	<b>Indicadors per mesurar els compromisos</b>	<b>Objectiu anual</b>
Complir els terminis previstos de redacció dels projectes anuals.	Percentatge de projectes anuals redactats de conformitat amb els terminis previstos.	85% anual
Complir els terminis previstos d'execució de les obres anuals, a partir de l'adjudicació de l'empresa constructora o subministradora.	Percentatge de les obres anuals executades de conformitat amb els terminis previstos.	85% anual

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar 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 donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar 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 envers 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.
- 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](#).

<http://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 Ciutadana, 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-prèvia/>

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

El Servei Tècnic d'Obres Públiques desenvolupa les seves tasques basant-se en diferents àmbits normatius i textos legals, entre els quals destaquen:

- L'urbanisme, el planejament i la gestió urbanística
  - Text refós de la Llei d'Urbanisme
  - Llei del sòl
  - Pla General Metropolità
  - Ordenances municipals
- La contractació pública
  - Text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic
  - Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques
- Projectes i obres d'edificació i via pública
  - Llei d'Ordenació de l' Edificació
  - Codi Tècnic de l'Edificació
  - Llei de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques
  - Disposicions mínimes de seguretat i de salut en les obres de construcció
- Tots aquells textos legals que incideixen en el règim local, la transparència i la protecció de dades.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- Dret a obtenir còpia dels documents que integren 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 dels obligats a presentar davant el 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.
- Dret a actuar mitjançant representant amb els requisits establerts per la Llei.

### 9.2 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.

- Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri ambiental.
- Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreïïn, sense degradar-lo, el paisatge urbà i natural que envolta i configura la ciutat. Així mateix, les autoritats municipals poden fer consultes a la ciutadania sobre les modificacions que puguin alterar el paisatge urbà.
- 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.
- Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.

### 9.3 Deures

- Utilitzar els serveis públics municipals, d'acord amb la seva naturalesa, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir a la realització de les competències municipals mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques, aquells subjectes que estableix la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- 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).
- 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.
- Mantenir un bon ús de la via pública, així com dels edificis públics.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. 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 Riba i Campos, la cap de Servei.

## CARTA DE SERVEIS DEL PUNT DEL VOLUNTARIAT

El Punt del Voluntariat és un servei de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet creat el 2005 que informa, assessora, orienta i gestiona sobre temes de voluntariat a les entitats privades sense ànim de lucre i a la ciutadania. Centrem els nostres esforços en fer possible l'apropament, l'enfortiment i el treball en xarxa d'entitats i de la ciutadania amb el suport de l'Ajuntament, perquè tot plegat esdevingui una xarxa de recursos i de voluntariat per a la ciutat.

### 1. Identificació

Nom del Servei	Punt del Voluntariat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat
Equip responsable	Maribel Moya Díaz, tècnica del Punt del Voluntariat moyadm@gramenet.cat  Carmen Uroz Bernabé, coordinadora de Moviments Socials, Entitats, Cooperació i Solidaritat urozbc@gramenet.cat  Gemma Bellvehí Oliver, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut i Esports bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Passeig Llorenç Serra, 50 porta número 2
Horari	Presencial dimarts de 10 a 13 hores i dijous de 16 a 19 hores. 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	934 624 079
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/puntdelvoluntariat/">http://www.gramenet.cat/puntdelvoluntariat/</a>
Adreça electrònica	puntvoluntariat@gramenet.cat

### 2. Missió i valors

La missió és sensibilitzar, assessorar, orientar i derivar a la població envers les activitats voluntàries, així com fomentar la generositat, fer créixer l'altruisme, enfortir la solidaritat i la cohesió entre la ciutadania. Al mateix temps, tenim l'objectiu d'oferir suport a la xarxa d'entitats privades sense ànim

de lucre del municipi per incrementar la participació i cohesionar les entitats i també tenir cura de l'equilibri en el nombre de voluntariat i projectes.

Els valors són els de solidaritat, altruisme, compromís, responsabilitat, participació, transformació, sentit crític, igualtat, cooperació i civisme.

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

#### 3.3 Serveis adreçats a la ciutadania:

- Informació sobre la Llei del voluntariat (drets i deures), els projectes i les entitats de la ciutat.
- Assessorament, orientació i derivació a les entitats per a fer voluntariat segons les habilitats, interessos, experiència i disponibilitat de cadascú, mitjançant entrevistes personalitzades.
- Formació estable al llarg de l'any per al voluntariat en actiu i obert a la resta de la ciutadania, sobre temes propis de voluntariat.
- Sensibilització: mitjançant els tallers als instituts, assistència a jornades, xerrades, etc...
- Seguiment de les actuacions de voluntariat, projectes i derivacions.

#### 3.4 Serveis adreçats a les entitats

- Diagnosi i orientació individualitzada per a millorar la gestió associativa sobre voluntariat.
- Suport en la captació de persones voluntàries.
- Gestió i recursos per desenvolupar nous projectes de voluntariat a la ciutat.
- Formació destinada a l'àrea de la gestió associativa i al voluntariat de l'entitat.
- Apropament i treball en xarxa entre les entitats de la ciutat.
- Assessorament i recursos per a disposar de voluntariat.
- Seguiment del compliment de la Llei 25/2015 del voluntariat i foment de l'associacionisme.

#### 3.5 Serveis adreçats als/les professionals

- Tallers de sensibilització per a centres educatius, centres de formació ocupacional i altres espais de la ciutat.
- Informació per a professionals: Diputació, altres ajuntaments, etc.

Destinatari: Ciutadania, entitats i professionals

Com sol·licitar els serveis: Els serveis es poden demanar de forma presencial, per correu electrònic o per telèfon.

Si és un centre educatiu, cal fer la inscripció a la web del Programa d'Activitats Educatives de l'Ajuntament, clicant aquí ([www.gramenet.cat/educaciopaecc](http://www.gramenet.cat/educaciopaecc))

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Aconseguir un grau de satisfacció del professorat sobre les sessions de sensibilització adreçades als joves escolaritzats, com a mínim 7 punts sobre 10.	Grau de satisfacció	≥ 7
Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal i xarxes socials.	Nombre de queixes anuals rebudes en relació amb la informació no actualitzada	≤ 10
Atendre totes les sol·licituds del Programa Activitats Educatives demanant tallers de sensibilització per a joves, en un termini màxim de 48 hores, un cop arribada la petició al Servei del Punt de Voluntariat.	% sol·licituds ateses com a màxim en 48 hores.	≥ 90%
Realitzar com a mínim 3 tallers de formació amb un grau de satisfacció mínim de 8 per al voluntariat al llarg de l'any.	Grau de satisfacció Nombre de tallers	≥ 8 ≥ 3
Fer la primera entrevista a les persones que vulguin treballar com a voluntari/ària en un màxim d'una setmana des de la seva petició.	% de primeres entrevistes realitzades en el termini establert	≥ 90%
Reconèixer i agrair la tasca del voluntariat de la ciutat en un acte festiu el dia Internacional del voluntariat.	Realització de l'acte Sí /No	Sí

L'av

aluciació 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 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 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 envers 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 Punt del Voluntariat.
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>
- #scvoluntariat
- Taula Sectorial del Voluntariat: formada per les entitats de la xarxa del Punt i l'Ajuntament. <http://www.gramenet.cat/index.php?id=13095>

## 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/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/) (<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>)
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC), 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 del Servei

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LPDPCP).
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, d'accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 25/2015 del voluntariat i foment de l'associacionisme.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

Segons la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i del foment de l'associacionisme, les persones que participen en programes de voluntariat tenen els drets i deures següents:

### 9.1 Drets del Voluntariat

- Obtenir informació sobre la missió, la finalitat i el funcionament de l'entitat.
- Rebre la formació necessària.
- Ésser tractats sense cap discriminació i amb respecte independentment de condicions i creences.
- Formalitzar la vinculació amb el full de compromís.
- Disposar d'acreditació o identificació com a voluntaris/àries.
- Obtenir un certificat de participació en els programes de les entitats de voluntariat.
- Tenir el reconeixement de l'experiència adquirida.
- Participar en l'elaboració, la planificació, l'execució i l'avaluació dels programes i les activitats.
- Rebre informació sobre les condicions de seguretat, higiene i salut.
- Rebre cobertura d'assegurança de riscos per l'activitat i dels danys que podrien causar a tercers.
- Rescabalar-se, si així s'acorda, de les despeses que l'activitat de voluntariat pugui ocasionar.
- Acordar condicions, canvis i desvinculació de la tasca voluntària.

### 9.2 Deures del voluntariat

- Cooperar en la consecució dels objectius de l'entitat o dels programes en què participa.
- Participar activament en la formació acordada per a l'acompliment de la tasca.
- Acomplir l'activitat amb responsabilitat, diligència i competència, respectar les normes, els principis i els valors.
- Observar les mesures de seguretat i salut que estableixen les lleis.
- Rebutjar tota contraprestació econòmica o material que els ofereixin.
- Respectar els drets i la dignitat, tant de les persones destinatàries de l'acció voluntària com de la resta de persones voluntàries.
- Mantenir la confidencialitat de les informacions rebudes.
- La persona voluntària ha de notificar a l'entitat de voluntariat una possible desvinculació o una renúncia a seguir cooperant amb antelació suficient.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. 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 Gemma Bellvehí Oliver, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut i Esports.



## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE RECAPTACIÓ

El Servei de Recaptació exerceix les funcions administratives conduents al cobrament en període voluntari (és el tipus de pagament sense recàrrec) dels tributs, preus públics i altres ingressos de dret públic municipals.

L'Ajuntament té delegat a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona les competències del cobrament, en període executiu (s'inicia quan no s'ha efectuat el pagament en voluntària, generant un recàrrec a afegir a l'import inicial) de tots els tributs, preus públics i altres ingressos municipals. Igualment, la Diputació de Barcelona s'encarrega del cobrament de l'Impost sobre vehicles de tracció mecànica i multes de trànsit, tant en voluntària com en executiva. Per a informació sobre les competències delegades es pot consultar la Carta de Serveis de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona al web <http://orgt.diba.cat>.

### 1. Identificació

Nom del servei	Servei de Recaptació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Alcaldia
Equip responsable	Rosa Carrillo Sánchez, coordinadora carrillosr@gramenet.cat  Manuela Hervás Osuna, Tresorera municipal hervasom@gramenet.cat
Adreça	Carrer de la Vistalegre, 17
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 (ctra. de la Roca). <b>Amb transport públic</b> Metro: L1 parada "Santa Coloma" L9 "Església Major" L-9 Bus: 42, B14, B15, B18, B19, B27, B27, B80, B84
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 13.30h. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu (del 25 de juny fins al 10 de setembre)
Telèfon	934 624 000 i 934 624 025 de 8 a 14.30 h. Fax 934 662 397

Web [www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)

Adreça electrònica [recaptacio@gramenet.cat](mailto:recaptacio@gramenet.cat)

## 2. Missió i valors

La missió és recaptar en període voluntari els tributs, preus públics i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament, del Patronat de la Música i d'altres organismes públics.

Els valors són prestar un servei de qualitat a la ciutadania, amb compliment de la legalitat, confidencialitat, objectivitat, equitat i respecte.

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

### 3.1. Informació i assistència presencial i telefònica a la ciutadania

Des de l'Oficina del Servei de Recaptació donem informació i assistència als contribuents tant presencialment com telefònica.

Destinatari/s/àries      Contribuents i entitats col·laboradores.

Com sol·licitar el servei      Telefònicament o al Servei de Recaptació.

### 3.2. Gestió de domiciliacions bancàries dels tributs i el preus públics de cobrament periòdic

Els contribuents poden domiciliar el pagament dels seus tributs i preus públics periòdics mitjançant un manament bancari.

Destinatari/s/àries      Contribuents i entitats col·laboradores.

Com sol·licitar el servei      Tramitar presencialment a Servei de Recaptació.  
Tramitar presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)  
Plaça de la Vila 1, Santa Coloma de Gramenet, amb cita prèvia:  
Telèfon: 934 624 090  
Web: <http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>

O bé, emplenar un formulari de domiciliació bancària que es pot descarregar en l'enllaç següent:

<https://oiac.gramenet.cat:10003/RegistreTelematic/Ajuda.aspx?cf=DBT&lang=CA> i

Cal enviar-lo degudament signat juntament amb fotocòpia del document d'identitat de les persones signants per correu postal a Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet Pl. de la Vila , 1- 08921 - Santa Coloma de Gramenet, Barcelona.

### 3.3. Tramitació de les sol·licituds d'ajornament i fraccionament de pagament dels deutes en període voluntari

Els contribuents poden demanar l'ajornament i/o fraccionament dels seus deutes en període voluntari mitjançant una sol·licitud al Servei de Recaptació.

Destinatari/àries	Contribuents
Com sol·licitar el servei	Tramitar presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon: 934 624 090 o al web: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a>

### 3.4. Lliurament duplicats de rebuts, justificants de pagaments i d'estar al corrent de pagament

Des del Servei de Recaptació es lliuren justificants de pagament i d'estar al corrent d'aquests pagaments, així com duplicats dels rebuts.

Destinatari/àries	Contribuents
Com sol·licitar el servei	Presencialment al Servei de Recaptació i telemàticament a l'adreça <a href="mailto:recaptacio@gramenet.cat">recaptacio@gramenet.cat</a> .

### 3.5. Lliurament de documents cobratoris per facilitar el pagament a les entitats financeres

Des del Servei de Recaptació es lliuren aquells documents que són necessaris per efectuar els pagaments a les entitats financeres.

Destinatari/àries	Contribuents
Com sol·licitar el servei	Presencialment al Servei de Recaptació i telemàticament a l'adreça <a href="mailto:recaptacio@gramenet.cat">recaptacio@gramenet.cat</a> .

### 3.6. Tasques de gestió interna

#### ▪ Gestió diària dels cobraments en període voluntari dels ingressos municipals

Diàriament les entitats col·laboradores (bancs) ens trameten els pagaments realitzats pels contribuents el dia anterior i els tractem perquè constin a la nostra aplicació.

#### ▪ Emissió i seguiment de les notificacions practicades als contribuents de les liquidacions girades pels diferents serveis de l'Ajuntament

Lliurem les notificacions de les liquidacions carregades al Servei de Recaptació per al consegüent cobrament (Plusvàlues, Impost Béns Immobles, entre d'altres) al domicili fiscal del contribuent i el tractament posterior segons el motiu pel qual són retornades per l'empresa notificadora.

- **Seguiment de la finalització del període voluntari de pagament**

Quan finalitza el període de pagament en voluntària, sense recàrrec, s'inicia el període executiu de pagament, amb recàrrec.

- **Càrrec dels valors a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.**

Iniciat el període executiu de pagament, es lliura aquest deute impagat a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, perquè tramiti el cobrament en executiva.

- **Confecció del compte anual i de la memòria del Servei de Recaptació**

El compte anual és el resum de l'estat dels rebuts i liquidacions (cobrats, pendents, anul·lats) carregats a aquest Servei durant l'exercici.

La memòria és un informe de totes les activitats realitzades durant l'exercici per aquest Servei.

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Implementar enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018.	Grau de satisfacció	≥ 6 punts
Atendre la ciutadania de forma presencial en el Servei de Recaptació en un temps mig d'atenció menor o igual a 8 minuts.	Temps mig d'espera d'atenció	≤ 8 minuts

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal el 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 donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar 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 envers 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 i/o d'expectatives que estan disponibles al Servei de Recaptació.
- Escrits dirigits a l'adreça 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](http://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 Ciutadana, 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.

## 8. Normativa específica del Servei

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre de 2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.
- Reial decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de recaptació.
- Ordenança general, reguladora de la gestió de la recaptació dels tributs i d'altres ingressos de dret públic municipals, aprovada pel Ple Municipal de l'Ajuntament.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1. Drets

- Dret a ser tractat amb respecte i consideració pels empleats del Servei de Recaptació.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a ser informat i assistit per l'Administració sobre l'exercici de seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries.
- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients en els quals sigui part.
- Dret a sol·licitar certificació i còpia segellada dels documents presentats davant l'Administració, sempre que els aportin juntament amb els originals per a la confrontació i el dret a la devolució dels originals dels documents esmentats, en el cas que no hagin de constar a l'expedient.
- Dret a no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració actuant, sempre que l'obligat tributari indiqui el dia i el procediment que s'estigui desenvolupant.
- Dret a que les manifestacions amb rellevància tributària dels obligats es recullin en les diligències esteses en els procediments tributaris.
- Dret a conèixer la identitat de les autoritats i el personal de l'Administració sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments en els quals tingui la condició d'interessat/ada.
- Dret al reembors de la manera que fixa la Llei, del cost dels avals i altres garanties aportats per suspendre l'execució d'un acte o per ajornar o fraccionar el pagament d'un deute, si l'acte o deute es declara totalment o parcialment improcedent per sentència o resolució ferma, amb abonament de l'interès legal sense necessitat d'efectuar requeriment a l'efecte, així com a la reducció proporcional de la garantia aportada en els supòsits d'estimació parcial del recurs o de la reclamació interposada.
- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades, informes o antecedents obtinguts per l'Administració, que només es poden utilitzar per a l'aplicació dels tributs o recursos la gestió dels quals tingui encomanada i per a la imposició de sancions, sense que puguin ser cedits o comunicats a tercers, excepte en els supòsits que preveuen les Lleis.
- Dret al fet que les actuacions de l'Administració que requereixin la seva intervenció es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa, sempre que això no perjudiqui el compliment de les obligacions tributàries.
- Dret a formular al·legacions i a aportar documents que s'han de tenir en compte pels òrgans competents en redactar la proposta de resolució corresponent.

- Dret a formular queixes i suggeriments en relació amb el funcionament del Servei de Recaptació.
- Dret a obtenir còpia a càrrec seu dels documents que integrin l'expedient administratiu en el tràmit de posada de manifest en els termes que preveu la Llei.
- Dret a sol·licitar la suspensió.
- Dret a sol·licitar la compensació de deutes.

## 9.2. Deures

- Efectuar el pagament de les obligacions tributàries dins els terminis fixats.
- Adoptar una actitud adequada i respectuosa cap al personal del Servei de Recaptació que els atén.
- Indicar el nom, cognoms, domicili i NIF/NIE/passaport per iniciar qualsevol tràmit.
- Facilitar la documentació i informació que li sigui requerida per a la tramitació dels expedients.
- Estaran obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb l'Administració per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, les persones jurídiques, les entitats sense personalitat jurídica, qui exerceixi una activitat professional per a la qual es requereixi estar col·legiat, per als tràmits i actuacions que realitzin amb l'Administració en l'exercici de l'esmentada activitat professional, qui representi a 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 25 de setembre de 2017.. 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 el manteniment, difusió i compliment de compromisos és Rosa Carrillo Sánchez, la coordinadora del Servei.



## CARTA DE SERVEIS DE RECURSOS HUMANS

L'àmbit de Recursos Humans el conformen un equip multidisciplinari de professionals que treballen conjuntament i transversal per tal de donar serveis als empleats i empleades públiques de la Corporació així com a diferents serveis de l'organització.

Aquest Servei està formada per diversos àmbits:

- Atenció a l'Empleat
- Selecció i Desenvolupament
- Relacions Laborals, Recursos i Prestacions
- Previsió de Riscos Laborals

### 1. Identificació

Nom del servei	Recursos Humans
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat
Equip responsable	<p>Montse del Pino, responsable d'Atenció a l'Empleat/da delpinonm@gramenet.cat</p> <p>Anna Alsina, responsable de Selecció i Desenvolupament alsinaba@gramenet.cat</p> <p>M<sup>a</sup> Jesús Roelas, responsable de Relacions Laborals, Recursos i Prestacions roelaslmj@gramenet.cat</p> <p>Maria Martínez, responsable de Previsió de Riscos Laborals. martinezum@gramenet.cat</p> <p>Ana Muñoz Martínez, Directora de promoció econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis interns i promoció ciutat. munozma@gramenet.cat</p>
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Com arribar-hi	<p><b>Amb transport privat</b></p> <p>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).</p>

#### 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.

La parada de metro més propera és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).

Horari (presencial / virtual)

Presencial i telefònica: 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

93 462 40 28

Web

<http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/>

Adreça electrònica

recursoshumans@gramenet.cat  
prevencioriscoslaborals@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

Recursos Humans actua com a eix vertebrador per assolir els objectius predefinitos per l'equip de govern, i vehiculitza, juntament amb els interlocutors socials, les polítiques de personal de l'Ajuntament. En aquest sentit, la nostra missió és coadjuvar les necessitats de l'organització i la satisfacció de l'empleat/da.

Els nostres valors són obtenir els màxims nivells de rendibilitat i eficàcia, sempre sota la fita d'oferir uns serveis d'alt nivell qualitatiu als nostres usuaris/àries: els membres de l'organització.

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

### 3.1 Atenció a l'empleat

- Atenció personalitzada als empleats/ades de la corporació.
- Gestionar, tramitar i fer el seguiment dels expedient administratius derivats de la vinculació laboral dels empleats/empleades: excedències, jubilacions, llicències, expedients disciplinaris.
- Elaborar les nòmines i assegurances socials del personal.
- Gestionar i mantenir el sistema d'informació de personal, custodiar els expedients personals i preparar i emetre les certificacions corresponents al seu àmbit de competència.
- Gestionar el temps de treball: seguiment i control presència, absentisme, permisos, horaris, vacances i similars.

Destinatari/àries	Empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Instància, atenció presencial i telefònica, correu electrònic i intranet. <a href="https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm">https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm</a>

### 3.4 Selecció i desenvolupament

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

Destinatari/àries	Usuaris/àries externs/es i empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic, i pàgina web. <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/</a>

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

Destinatari/àries	Empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic, pàgina web i intranet. <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/</a> <a href="https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm">https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm</a>

### 3.5 Relacions laborals, recursos i prestacions

- Controlar i fer el seguiment de la despesa del capítol 1 Despeses de personal.
- Atendre els/les empleats/des de la Corporació i els/les seus/ves representants legals i sindicals, i impulsar la resolució negociada dels conflictes organitzatius.

Destinatari/àries	Empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic i intranet. <a href="https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm">https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm</a>

### 3.6 Prevenció de riscos laborals

- Dirigir, planificar, organitzar, coordinar i controlar els diferents àmbits de la prevenció dels riscos laborals a l'Ajuntament: pla de prevenció i manual de procediments (seguretat, higiene, ergonomia i psicociologia), vigilància de la salut dels empleats, accidentalitat laboral, condicions de seguretat en el lloc de treball, plans d'emergències dels edificis, formació i informació en prevenció.
- Coordinació del Comitè de Seguretat i Salut.
- Gestió dels conflictes laborals, elaboració de propostes sobre millores de les relacions interpersonals i la comunicació en l'àmbit laboral. Coordinació del protocol d'assetjament laboral i el de violència ocupacional.

Destinatari/àries	Empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic i intranet. <a href="https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm">https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm</a> intranet.

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Mantenir actualitzades les convocatòries de selecció	Nombre de queixes	≤ 5
Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLT, organigrama i contractacions	Actualització trimestral: si/no	Si
Garantir una bona qualitat de la formació oferta als/a les empleats/des, amb una valoració superior o igual a 7 sobre 10.	Percentatge de valoracions dels cursos que superen una puntuació de 7 sobre 10	90%
Formar a la totalitat de la plantilla municipal en primers auxilis, us de desfibril·lador, actuació en cas d'emergència i extinció d'incendis, durant el període 2017-2019.	Percentatge de plantilla formada en aquests temes	33'3%
Garantir la tramitació d'operacions comptables de personal en un termini inferior o igual a 4 dies.	Dies de tramitació	≤ 4
Atendre les consultes i requeriments per escrit dels/les empleats/ades en un termini màxim de 15 dies	% de consultes i requeriments per escrits atesos com a màxim en 15 dies	95%
Implementar el portal de l'empleat durant el període 2018-2019.	% d'implementació	50%

NOTA: Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció als usuaris 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 de 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:

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives de que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.
- Interlocutors/es socials

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

Principalment els/ les empleats/des es poden dirigir presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció així com posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

En el cas dels usuaris externs, en matèria de convocatòries de personal, altres vies de contacte són:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic [aquí](#).
- 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/oiac/cita-previa/>

## 8. Normativa específica del servei

- RDL 5/2015 del text refós de l'Estatut bàsic de l'Empleat Públic
- RDL 2/2015 del text Refós de l'Estatut dels Treballadors
- Acord Regulador de les Condicions de treball dels empleats/ades de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
- Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos laborals

## 9. Drets i deures dels ciutadans/nes i empleats/des

### 9.1 Drets

- Ser atesos amb la major brevetat possible.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora.

### 9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i el material municipal.
- Retornar la documentació en les mateixes condicions d'ordre, integritat i conservació en les que va ser facilitada.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. El seu contingut serà revisat i actualitzat cada tres anys o sempre que tingui lloc algunes de les circumstàncies següents :

- Modificacions normatives que afectin els serveis prestats o 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.

Les persones responsables de la seva actualització de la Carta de Serveis, així com del seu manteniment, difusió i compliment de compromisos són Montse del Pino, Maria Martínez, M. Jesús Roelas i Anna Alsina, les caps de servei.



# CARTA DEL SERVEI DE RECURSOS I PRESTACIONS DE L'ÀREA D'URBANISME

El Servei de Recursos i Prestacions de l'Àrea d'Urbanisme dona suport administratiu, jurídic i econòmic a bona part dels serveis de l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública, Civisme i Seguretat Ciutadana.

## 1. Identificació

Nom del servei	Recursos i prestacions de l'Àrea d'urbanisme
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Gemma Fernández Torrijos, cap del Servei, fernandeztg@gramenet.cat  Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme. muximz@gramenet.cat
Adreça	Serveis Territorials: Plaça Olimpo 3 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	De 8.00 a 15.00 h
Telèfon	934 624 000 extensió 3600
Web	www.gramenet.cat
Adreça electrònica	fernandeztg@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

Donar suport administratiu, econòmic i jurídic i tramitar els expedients administrats relacionats amb la gestió de l'àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.

Els nostres valors són l'eficàcia, l'eficiència i l'interès públic.

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

#### 3.1 Gestió administrativa

Gestió administrativa dels expedients impulsats pels diferents serveis amb els quals col·labora:

- Repartiment i gestió de l'entrada de documents al registre de l'Ajuntament.
- Elaboració de les propostes d'acords a junta de govern i ple.
- Impuls de la tramitació dels contractes menors.
- Tramitació de factures i certificacions d'obres.
- Tramitació de les sancions corresponents.
- Elaboració d'informes administratius per als expedients.
- Impuls i seguiment dels expedients relacionats amb guals, reserves d'estacionament de minusvàlids, autoritzacions de via pública, neteges subsidiàries, talls de carrer, llicències de venda ambulat, etc...
- D'altra tramitació administrativa derivada de la gestió tècnica dels esmentats serveis.

#### 3.2 Gestió econòmica, pressupostària i comptable

Tasques relacionades amb la gestió econòmica, pressupostària i comptable de l'Àrea d'adscripció que inclou, entre d'altres, les següents:

- Supervisió de la proposta del pressupost anual.
- Seguiment de l'execució del pressupost de despesa corrent i inversió.
- Impuls i seguiment de la gestió dels expedients de despesa de consums.
- Tramitació d'expedients de modificació de crèdit i peticions de suplement de crèdit.
- Gestió d'alta d'aplicacions i projectes comptables.
- Informes justificatius de les factures i/o certificacions d'obra no tramitades en termini.
- Gestió de patrimoni.
- Estudis econòmics del cost d'execució de contractes i de licitacions.
- Estudis de costos de taxes i preus públics i elaboració d'informes econòmics.

#### 3.3 Centralització de la informació i seguiment d'actuacions

Serveis relacionats amb la centralització de la informació, tramitació i seguiment de les actuacions que es porten a l'Àrea de la qual depèn. Per exemple:

- Col·laboració en el disseny i el seguiment del Pla Acció Municipal (PAM) de l'àrea.
- Centralització de la informació relacionada amb l'elaboració d'indicadors (transparència, compte general, etc...)

- Col·laboració en la informatització dels processos administratius mitjançant l'administració electrònica.

### 3.4 Assessorament jurídic

El Servei de Recursos i Prestacions ofereix assessorament jurídic a totes les unitats organitzatives dependents de l'Àrea de treball de referència. Per exemple:

- Validació jurídica de les resolucions o propostes.
- Representació i defensa dels interessos municipals davant la jurisdicció en les sol·licituds d'autoritzacions judicials d'entrada en domicili.
- Delegació de signatura del secretari de les notificacions de resolucions administratives.
- Elaboració i modificació d'ordenances fiscals i ordenances municipals.
- Elaboració d'informes jurídics i dictàmens.

Destinataris/àries	Tots els serveis que ofereix la unitat de Recursos i Prestacions estan dirigits als serveis i departaments gestors interns de l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.
Com sol·licitar el servei	Depenent del tipus de gestió que calgui dur a terme, els canals per accedir al Servei poden ser presencial, per correu electrònic o telefònicament.

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Realitzar una enquesta de satisfacció als/les usuaris/àries interns/es del Servei a partir de l'any 2018 amb un grau de satisfacció major a 5.	Grau de satisfacció	≥ 5
Facilitar informació administrativa a altres serveis interns en funció de les seves necessitats de gestió i tramitació .	Nombre de queixes rebudes per la informació facilitada pel Servei als/les usuaris/àries interns/es.	< 5 anual
Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances/ ordenances fiscals) en un temps mig de 15 dies laborables.	Temps mig d'elaboració d'articulat i disposicions de caràcter general.	15 dies laborables

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar 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 donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar 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 envers 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. En aquest sentit, 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.
- Escrits dirigits al Servei.

Pel que fa als/les usuaris/àries interns/es, és a dir, els diferents Serveis i Departaments municipals que treballen amb Recursos i Prestacions, poden col·laborar en la millora dels seus serveis mitjançant els canals habituals de contacte i, a partir del 2018, a través d'una enquesta de satisfacció.

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

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i els serveis interns, 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/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/).  
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, 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, 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.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

### Règim Local

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels ens locals (ROAS).
- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de patrimoni dels ens locals.

### Contractació

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

### Hisendes Locals

- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei orgànica 2/2012, de 17 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera.

### Urbanisme

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme.
- Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació.
- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret de l'habitatge.
- Normes urbanístiques del Pla General Metropolità.
- Ordenances metropolitananes d'edificació.

## 9. Drets i deures dels/les usuaris/àries interns/es

### 9.1 Drets

- Resolució dels expedients administratius de la seva competència.
- Disposar d'informació actualitzada de l'estat d'aquests expedients.

- Formular suggeriments per a una resolució més adequada a les seves necessitats.

## 9.2 Deures

- Contestar en un termini raonable als dubtes que planteja la tramitació.
- Signar els informes tècnics al més aviat possible.
- Reservar un espai en la seva agenda setmanal per a la interlocució directa amb la ciutadania.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. 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 Gemma Fernández Torrijos, la cap de Servei.

## CARTA DE SERVEIS DE RECURSOS A LES PERSONES

El Servei de Recursos dona suport administratiu, jurídic i econòmic als serveis i departaments pertanyents a les següents àrees executives:

- Àrea d'Educació, Drets Socials, Infància, Joventut i Esports
- Àrea de Cultura, Moviments Socials, Entitats Ciutadanes, Memòria Històrica i LGTBI

### 1. Identificació

Nom del servei	Servei de Recursos
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat.
Equip responsable	José Antonio Nieves Alarcón, cap del Servei <a href="mailto:nievesaja@gramenet.com">nievesaja@gramenet.com</a>  Gemma Bellvehi Oliver, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat . <a href="mailto:bellvehiog@gramenet.cat">bellvehiog@gramenet.cat</a>
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	De 8.00 a 15.00 h
Telèfon	934 624 000 ext. 3104
Adreça electrònica	<a href="mailto:servei.recursos@gramenet.cat">servei.recursos@gramenet.cat</a>
Web	<a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a>

### 2. Missió i valors

La nostra missió és donar suport administratiu, econòmic i jurídic, així com tramitar els expedients administrats relacionats amb la gestió de l'Àrea d'Educació, Drets Socials, Infància, Joventut i Esports i de l'Àrea de Cultura, Moviments Socials, Entitats Ciutadanes, Memòria Històrica i LGTBI.

Els nostres valors són l'eficàcia, l'eficiència, l'esperit cooperatiu i l'interès públic.



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

#### 6.1 Gestió administrativa

Gestió administrativa dels expedients impulsats pels diferents serveis i departaments amb els quals col·labora:

- Repartiment i gestió de l'entrada de documents al registre de l'Ajuntament.
- Elaboració de les propostes d'acords dels òrgans de govern (Ple, Junta de Govern Local, i decrets de les tinències executives d'alcaldia).
- Tramitació dels contractes menors.
- Tramitació de factures.
- Tramitació d'expedients sancionadors.
- Elaboració d'informes administratius.
- Control, coordinació i seguiment dels diferents requeriments de documentació vinculats a les auditories de gestió de subvencions.
- Altra tramitació administrativa derivada de la gestió tècnica dels esmentats serveis.

#### 6.2 Gestió econòmica, pressupostària i comptable

Tasques relacionades amb la gestió econòmica, pressupostària i comptable de les àrees d'adscripció que inclou, entre d'altres, les següents:

- Supervisió de la proposta del pressupost anual.
- Seguiment de l'execució del pressupost de despesa corrent i inversió.
- Elaboració de les operacions comptables.
- Tramitació d'expedients de modificació de crèdit i peticions de suplement de crèdit.
- Gestió alta aplicacions i projectes comptables.
- Informes justificatius de les factures no tramitades en termini.
- Gestió de patrimoni.
- Estudis econòmics del cost d'execució de contractes i de licitacions.
- Estudis de costos de taxes i preus públics i elaboració d'informe econòmics.

#### 3.3 Centralització de la informació i seguiment d'actuacions

Serveis relacionats amb la centralització de la informació, tramitació i seguiment de les actuacions que es porten a terme a les àrees de les quals depèn. Per exemple:

- Centralització de la informació relacionada amb l'elaboració d'indicadors (transparència, compte general, etc.)
- Col·laboració en la informatització dels processos administratius mitjançant l'administració electrònica.

#### 3.4. Assessorament jurídic



El Servei de Recursos ofereix assessorament jurídic a totes les unitats organitzatives dependents de les àrees de treball de referència. Alguns d'aquests serveis són:

- Validació jurídica de les resolucions o propostes
- Elaboració i modificació d'ordenances fiscals i ordenances municipals
- Elaboració informes jurídics i dictàmens

Destinatari/àries	Serveis i departaments gestors interns de l'Àrea d'Educació, Drets Socials, Infància, Joventut i Esports i de l'Àrea de Cultura, Moviments Socials, Entitats Ciutadanes, Memòria Històrica i LGTBI.
Com sol·licitar el Servei	Dependent del tipus de gestió que calgui dur a terme, els canals per accedir al Servei poden ser presencials, per correu electrònic o telefònicament.

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Realitzar una enquesta de satisfacció als/les usuaris/àries interns/es del Servei a partir de l'any 2018.	Realització de l'enquesta: sí/no	Sí
Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns en funció de les seves necessitats de gestió i tramitació .	Queixes rebudes per informació deficient facilitada als/les usuaris/àries interns/es	< 5 anual
Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (Ordenances/ Ordenances fiscals) en una mitjana de temps de 15 dies laborables.	Mitjana de temps d'elaboració d'articulat i disposicions de caràcter general	≤15 dies laborables
Donar informació i suport als diferents serveis i departaments de les àrees de les quals depèn, en relació amb la tramitació dels expedients de contractació.	Nombre de reunions d'equip	≥ 1 reunió mensual

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 situacions semblants.
- 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/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.

En aquest sentit, 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.
- Escrits dirigits al Servei.

Pel que fa als/les usuaris/àries interns/es, és a dir, als diferents serveis i departaments municipals que treballen amb el Servei de Recursos, poden col·laborar en la millora dels seus serveis mitjançant els canals habituals de contacte i, a partir de 2018, a través d'una enquesta de satisfacció.

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

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i els serveis interns, 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 Ciutadana, 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, 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.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

### Règim Local

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS).
- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de patrimoni dels ens locals.

### Contractació

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

### Hisendes Locals

- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei orgànica 2/2012, de 17 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera.

## 9 .Drets i deures dels usuaris i usuàries internes

### Drets

- Resolució dels expedients administratius de la seva competència.
- Disposar d'informació actualitzada de l'estat d'aquests expedients.
- Formular suggeriments per a una resolució més adequada a les seves necessitats.

### Deures

- Contestar en un termini raonable als dubtes que planteja la tramitació.
- Signar els informes tècnics al més aviat possible.
- Reservar un espai en la seva agenda setmanal per a la interlocució directa amb la ciutadania.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia.....

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 Antonio Nieves Alarcón, cap de Servei.

# CARTA DE SERVEIS DE RELACIONS INSTITUCIONALS

La Unitat de Relacions Institucionals de l'Àrea d'Alcaldia és responsable de les següents funcions:

- Gestionar el Programa de Queixes, Suggestiments, Demandes d'Actuació i Consultes (QUI) de tot l'Ajuntament. Es tracta d'un programa d'atenció a la ciutadania que recull, coordina i dona resposta a totes les comunicacions que presenten les persones físiques i jurídiques a l'Ajuntament, a través dels diferents canals de contacte institucionals.
- Gestionar convenis i projectes impulsats des de l'Alcaldia.
- Donar resposta a les demandes d'informació institucional requerides pel Síndic de Greuges de Catalunya, el Defensor del Pueblo, el Defensor del Ciutadà i d'altres administracions i entitats públiques.

## 1. Identificació

Nom del servei	Servei de Relacions Institucionals
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Alcaldia
Equip responsable	Dolores Rodríguez Sánchez, responsable del Servei coordinadora de Relacions Públiques d'Alcaldia rodriguezdz@gramenet.cat  Carles Mestres, director de Serveis d'Alcaldia mestresmc@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 és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1.
Horari	Presencial: de dilluns a dijous de 07.30 h a 21 h (a les tardes hores concertades). Divendres de 07.30 a 15.00 h.
Telèfon	934 624 000, extensió 4006 i 2452 (8-15 hores).

Web <http://www.gramenet.cat/ajuntament/>

Adreça electrònica [rodriguezsd@gramenet.cat](mailto:rodriguezsd@gramenet.cat)

## 2. Missió i Valors

La missió és atendre i donar resposta, des de la proximitat, a totes les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes que es reben a l'Ajuntament pels diferents canals de comunicació. Així mateix, es gestionen determinats projectes d'alcaldia per incidir en la generació d'oportunitats de progrés social, econòmic, personal i familiar de la ciutadania.

Els valors que inspiren la nostra tasca són: la tolerància, el respecte als drets individuals i col·lectius, la confidencialitat, l'atenció basada en la igualtat, la solidaritat, l'honestedat, la professionalitat, la coherència i la nostra creença en el servei públic.

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

### 3.1. Gestió del Programa de Queixes, Suggeriments, Demandes d'actuació i Consultes (QUI)

Aquest Programa permet gestionar i coordinar totes les queixes, els suggeriments, les demandes d'actuació i les consultes que la ciutadania presenta a l'Ajuntament, independentment del canal d'entrada utilitzat. Aquest programa, a través d'una aplicació informàtica, obre un expedient quan rep una petició i, en la seva resolució, participen totes les unitats administratives implicades en la temàtica plantejada. L'expedient es tanca només quan es dona resposta a la petició formulada. Els temes més habituals plantejats, a través d'aquesta bústia d'atenció ciutadana són: la seguretat ciutadana, l'urbanisme, l'habitatge, l'economia, la via pública, les prestacions de serveis socials, els conflictes veïnals...etc. El Servei de Relacions Institucionals és el responsable de centralitzar, coordinar, gestionar la base de dades i donar resposta única a totes les comunicacions.

Destinatari: Ciutadania, visquin o no a la ciutat

Com sol·licitar el servei: Preferentment per mitjans electrònics a través de la pàgina web (QUI), omplint el formulari:  
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/> . Per rebre resposta caldrà que el/la sol·licitant s'identifiqui, facilitant les seves dades de contacte i indiqui l'idioma preferent de resposta(català/castellà). L'interessat/ada podrà sol·licitar en qualsevol moment informació referida a l'estat de la seva petició.

Mitjançant instància a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) de forma presencial, per correu electrònic o per correu postal. Cita prèvia a: <http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cita-previa/>



Altres vies de comunicació amb el Servei:

- l'alcaldia als barris  
<http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/lalcaldia-als-barris/>
- les xarxes socials de l'Ajuntament  
<http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>
- i/ o les adreces de correu electrònic de les regidories de districte  
<http://www.gramenet.cat/temes/participacio/districtes/>  
o bé presencialment els dimecres, dia obert a la ciutadania en cada districte.

### 3.2. Atenció a la ciutadania i/o a entitats

Atenció personalitzada a les persones que demanin ser ateses a l'Alcaldia. Es realitzen entrevistes diàries individuals i/o grupals.

Destinataris/àries	Persones físiques o jurídiques que s'adrecen a l'Alcaldia.
Com sol·licitar el servei:	Per telèfon, preferentment per cita prèvia al telèfon 934 624 000 extensió 2452 i 4006 Altres vies: <ul style="list-style-type: none"><li>- Presencialment</li><li>- Mitjançant la presentació d'una instància <a href="http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cit-a-previa/">http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cit-a-previa/</a></li><li>- Demandes a les xarxes socials</li><li>- A través del Programa QUI.</li></ul>

### 3.3. Projectes institucionals i convenis

Iniciar, gestionar i/o fer el seguiment de projectes i/o convenis a consideració de la Direcció d'Alcaldia.

Destinataris/àries	Entitats sense ànim de lucre, entitats jurídiques, Fundacions, Universitats i altres administracions públiques.
Com sol·licitar el servei:	A través de les diferents vies de contacte amb la Direcció d'Alcaldia i el Servei de la Unitat de Relacions Institucionals.

### 3.4. Recepció i gestió de les comunicacions a l'Alcaldia

Gestió i derivació als/les regidors/es i a les àrees implicades de tots els documents, comunicacions, instàncies i notificacions dirigides a l'Alcaldia, pels diferents canals d'entrada.

Destinatari/àries                      Serveis interns de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei              Aquest servei es gestiona d'ofici

### **3.5. Relacions Institucionals amb el Síndic de Greuges de Catalunya, el Defensor del Poble, el Defensor del Ciutadà i d'altres**

Gestió de les comunicacions i peticions d'informe del Síndic i/o Defensors, per donar resposta a les seves peticions.

Destinatari/àries                      Síndic, defensors i altres Institucions demandants d'informes municipals

Com sol·licitar el servei              La ciutadania pot presentar una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, al Defensor del Poble o Defensor del Ciutadà i aquests envien una petició d'informe a l'Alcaldia a través de qualsevol canal de comunicació.

#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment per al 2017

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Tancar els expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en l'any natural. El tancament comporta donar resposta favorable o no a la petició ciutadana. Aquest compromís afecta el període comprès entre l'1 de gener al 31 de desembre de l'any en curs.	% d'expedients QUI finalitzats dins l'any natural.	65 %
Donar respostes de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en els terminis establerts com a objectiu anual.	% de respostes QUI en 45 dies % de respostes QUI en 65 dies % de respostes QUI en 90 dies	45 dies ≥ 40 % 65 dies ≤ 32 % 90 dies ≤ 28 %
Mantenir actualitzada la informació de la Bústia QUI al web municipal (formulari de peticions, instruccions, dades estadístiques...)	Nombre de queixes rebudes en relació amb informació no actualitzada.	≤ 10 anual
Formar als/les empleats/ades municipals que ho necessitin i ho requereixin en l'ús del programa de la Bústia QUI.	% de sessions formatives realitzades segons demanda.	100 %
Publicar l'informe sobre queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes anuals rebudes a l'Ajuntament, durant el primer quadrimestre de l'any següent.	Publicació de l'informe anual QUI: sí/no	Sí

Informar la ciutadania a través de reunions específiques sobre l'ús del Programa transversal QUI.	% sessions celebrades segons demanda.	100%
Oferir un servei de qualitat als/les usuaris/àries amb un grau de satisfacció $\geq 6,5$	Grau de satisfacció	$\geq 6,5$

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal al primer quadrimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

## 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 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 envers 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 i/o d'expectatives que es troben disponibles al Servei de Relacions Institucionals.
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica de [rodriguezsd@gramenet.cat](mailto:rodriguezsd@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:

- El programa 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 a la Ciutadania, 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, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1. Drets

- Ser informat o informada després d'una petició raonada 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.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A ser contestats en el mateix idioma que es demana, utilitzant les llengües oficials al territori.
- A ser tractats amb respecte i deferència per 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 els serveis públics municipals d'acord amb la seva naturalesa i accedir als diferents canals per tal d'explicitar les comunicacions a l'Ajuntament.
- Facilitar totes les dades requerides al formulari del Programa QUI, en cas de voler resposta.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu almenys estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents, segons la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú:
  - Les persones físiques i/o jurídiques
  - Les entitats sense personalitat jurídica
  - Els/les qui 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 s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
  - Els/les qui representin 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 25 de setembre de 2017. 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 Dolores Rodríguez Sánchez, responsable del Servei.

## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI JURÍDIC

Correspon al Servei la defensa judicial de l'Ajuntament, la resolució de tots els recursos administratius que s'interposin contra aquest, la gestió, tramitació i resolució de les reclamacions patrimonials i reclamacions de danys del patrimoni municipal, i la defensa en judici del personal de l'Ajuntament que així ho sol·liciti, en virtut del que disposa el corresponent conveni col·lectiu.

### 1. Identificació

Nom del Servei	Servei Jurídic
Adscripció dins l'organigrama municipal	Secretaria General
Equip responsable	Joana Ricardo Hoyos, cap del Servei Jurídic ricardohj@gramenet.cat  Francisco Javier Ezquiaga Terrazas, secretari general ezquiagatfj@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres, de 9 a 14h  Aquest horari podrà 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 ext.: 4027
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/organitzacio/catalog-de-serveis/secretaria/serveis-juridics/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/organitzacio/catalog-de-serveis/secretaria/serveis-juridics/</a>
Adreça electrònica	ssjj@gramenet.cat



## 2. Missió i valors

El Servei té com a missió garantir la defensa judicial de l'Ajuntament en tots els ordres jurisdiccionals i unificar criteris legals en la tramitació ordinària dels expedients, reforçant el control de legalitat dels actes i resolucions administratives dictades pels òrgans competents.

Els valors i principis en els quals s'inspira el Servei es fonamenten en la legalitat, la qualitat, l'eficàcia i la transparència.

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

### Reclamacions de Responsabilitat Patrimonial

L'Ajuntament estableix un mecanisme àgil i eficaç per al reconeixement de les indemnitzacions que puguin correspondre a la ciutadania pels danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics que té encomanats, sempre que les persones afectades no tinguin l'obligació o el deure jurídic de suportar-los.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	A través de la presentació d'una instància genèrica presentada a l'OIAC, Plaça de la Vila, 1. Demanar cita prèvia al telèfon del Servei 934 624 090

### Resolució de recursos

El Servei Jurídic vetlla per tal que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet compleixi amb la seva obligació de dictar resolució expressa i notificar-la en tots els procediments. En aquest sentit, es resoldran tots els recursos i altres peticions, tant de revisió d'actes com de revocació dels actes que formulin les persones interessades, o els seus representants, en la defensa dels seus interessos.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	A través de la presentació d'una instància genèrica presentada a l'OIAC, Plaça de la Vila, 1. Demanar cita prèvia al telèfon del Servei 934 624 090

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Reduir el termini de resolució de les reclamacions de responsabilitat patrimonial rebudes al Servei Jurídic.	% de reclamacions resoltes per sota del termini legalment establert	≥ 25%

NOTA: els compromisos de qualitat s'adopten en tot cas, des del moment en què el Servei Jurídic té coneixement de la reclamació i/o recurs, i queden condicionats a la recepció efectiva de l'expedient administratiu complert, així com dels informes o dictàmens que hagin d'elaborar els serveis gestors de l'Ajuntament per a la resolució dels assumptes.

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

## 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 proposen dur a terme per evitar situacions semblants.
- 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/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
- Escrits dirigits al Servei Jurídic o bé al correu [ssjj@gramenet.cat](mailto:ssjj@gramenet.cat)

## 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'OIAC, 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 Jurídic, trucant per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa del Servei

De règim local:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

- Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals.
- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres activitats i serveis dels ens locals.

De procediment administratiu i règim jurídic de les administracions públiques:

- 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

A més, per a la resolució dels assumptes s'aplicarà la normativa sectorial de referència.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

### Drets

- Ser informat, 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.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A ser tractats amb respecte i deferència per 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.

### Deures

- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques (en la mesura en què les administracions hagin habilitat els mecanismes adients) els subjectes següents:
  - Les persones jurídiques
  - Les entitats sense personalitat jurídica
  - Els qui exerceixen 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 s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
  - Els qui representin un interessat que estigui obligat 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 25 de setembre de 2017. 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 Joana Ricardo Hoyos, cap del Servei Jurídic.

## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE SISTEMES D'INFORMACIÓ

Servei responsable de planificar, desenvolupar, mantenir, donar suport i proveir les aplicacions informàtiques i la infraestructura dels sistemes i de les comunicacions necessàries per a facilitar els objectius de l'Ajuntament.

### 1. Identificació

Nom del servei	Servei de Sistemes d'Informació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de Ciutat.
Equip responsable	Raul Castells Calvo, coordinador castellscr@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
Horari (presencial / virtual)	De 7.30 a 19 h En períodes d'activitat reduïda com Nadal, Setmana Santa i des del 15 de juliol fins al 10 de setembre, l'horari és de 7.30 a 15 h.
Telèfon	934 624 020 934 624 000 extensió: 3069
Web	www.gramenet.cat
Adreça electrònica	informaticasat@gramenet.cat

### 2. Missió i valors

La missió és oferir les eines informàtiques i de comunicacions necessàries per tal que els/les treballadors/es de l'Ajuntament puguin dur a terme les seves tasques de manera que s'optimitzin els recursos econòmics i personals al seu abast.

Els valors són l'orientació cap a la qualitat de servei a l'usuari, la prioritització del desenvolupament propi envers a l'extern, la innovació, la millora constant i l'optimització dels recursos.

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

#### 3.1 Suport informàtic

Assistència remota i presencial als/les usuaris/àries davant les incidències relacionades amb el programari i el maquinari que l'Ajuntament posa al seu abast per a dur a terme les seves tasques.

Destinatari/àries	Tot el personal de l'Ajuntament.
Com sol·licitar el servei	Via correu electrònic a: <a href="mailto:informaticasat@gramenet.cat">informaticasat@gramenet.cat</a> o bé per telèfon (extensió 3069) si la incidència és prioritària.

#### 3.2 Desenvolupament i manteniment d'aplicacions

Anàlisi, desenvolupament i implantació de noves aplicacions. Manteniment correctiu i evolutiu de les aplicacions internes. Seguiment i implantació de noves versions, així com donar compte de les incidències al proveïdor d'aplicacions externes.

Destinatari/àries	Serveis que necessiten la implantació de noves aplicacions o el manteniment de les ja existents i desenvolupades pel Servei.
Com sol·licitar el servei	Per correu electrònic al Coordinador de Sistemes d'Informació <a href="mailto:castellscr@gramenet.cat">castellscr@gramenet.cat</a> o si es tracta del manteniment d'aplicacions externes al Cap de Manteniment d'Aplicacions, <a href="mailto:martinvj@gramenet.cat">martinvj@gramenet.cat</a>

#### 3.3 Gestió d'usuaris/àries

Gestió d'alta i baixa de comptes d'usuaris/àries, els seus perfils i els seus privilegis d'accés, tant a l'aplicació com als recursos compartits.

Destinatari/àries	Tot el personal de l'Ajuntament.
Com sol·licitar el servei	<p>El mecanisme ordinari és la petició del/ de la responsable jeràrquic/a del/de la treballador/a o cap del Servei mitjançant els següents tràmits de la intranet:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Alta accés a Circuits de PSE</li><li>- Alta de nou Empleat al Sistema Informàtic</li><li>- Petició d'Alta d'accés a les aplicacions</li><li>- Petició de Baixa d'accés a les aplicacions</li><li>- Sicalwin – Alta accés aplicació</li></ul> <p>La ruta de la intranet per accedir és: Tràmit&gt; Nous tràmits &gt; Servei d'informàtica.</p>

### 3.4 Manteniment de la infraestructura dels sistemes d'informació i comunicació

Conjunt de tasques de manteniment correctiu i preventiu dels elements que formen la infraestructura dels sistemes d'informació i comunicacions, com per exemple la instal·lació i actualització de noves versions de programari, microprogramari i execució de còpies de seguretat, entre altres. Monitorització de sistemes automatitzats i aplicacions i actuacions en cas d'incidència.

Destinatari/àries            Tot el personal usuari dels elements TIC propietat de l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei    Aquest servei es presta de manera proactiva i permanent.

### 3.5 Servei de préstec de material

Préstec de material com el portàtil i/o el projector per fer presentacions als equipaments municipals.

Destinatari/àries            Tot el personal de l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei    Mitjançant l'agenda de la intranet se selecciona el recurs *Material presentacions*, s'escull una data, durada del préstec i la petició es registra. Per a més informació [informaticasat@gramenet.cat](mailto:informaticasat@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
Garantir la diligència en la resolució d'incidències informàtiques.	% d'incidències resoltes en $\leq$ 1h % d'incidències resoltes en $\leq$ 48 hores	80% d'incidències en $<$ 1h 20% d'incidències $<$ 48h
Elaborar i actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques que utilitzen els/les treballadors/es municipals.	Actualització regular dels manuals d'informàtica: sí/no Nombre de nous manuals	Sí $\geq$ 1 manual anual nou
Ser diligents en la gestió d'altres, baixes i modificacions d'usuari/ària per a l'ús de les aplicacions informàtiques.	Temps entre petició i resolució de l'alta/baixa	$\leq$ 48 hores
Garantir la disponibilitat i l'ús de les bases de dades de serveis crítics.	% de disponibilitat i ús	$\geq$ 99% del temps d'ús de les bases de dades.
Garantir la disponibilitat de servidors de treball.	% de disponibilitat del Terminal Server	$\geq$ 90% del temps d'ús del Terminal Server
Restaurar les dades en còpies de seguretat.	% de restauracions correctes	98% de restauracions correctes
Oferir un material de préstec en condicions òptimes per al seu ús.	Nombre d'incidències mensuals relacionades amb el material de préstec.	$\leq$ 2 incidències mensuals

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal el 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 donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar 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 envers l'Ajuntament.

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

Els canals per incorporar la percepció dels usuaris/àries 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.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.

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

Els/les professionals de l'Ajuntament es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon, 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'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-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, 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/>

## 8. Normativa específica del Servei

**Seguretat de la Informació (seguretat de les dades, seguretat física, DRP, BCP, LOPD)**

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) - RD 3/2010
- Política de Seguretat (pendent d'aprovació)

- Normativa d'ús de les TIC (pendent d'aprovació)

#### **Protecció de dades de caràcter personal**

- Llei orgànica de protecció de dades - LOPD 15/99 i RD 1720/2007
- Document de Seguretat (pendent d'aprovació)

#### **Interoperabilitat**

- Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI)

#### **Altres**

- Llei de transparència – Llei 19/2013
- Llei catalana de transparència – Llei 19/2014

## **9. Drets i deures dels/de les treballadors/es**

### **9.1 Drets**

- Disposar de material informàtic, tant maquinari com programari, en condicions òptimes per treballar.
- Disposar dels manuals en la intranet actualitzats d'aquelles aplicacions i programari necessari per treballar.
- Disposar de material de préstec en condicions adequades i adaptades a les necessitats.
- Disposar d'assessorament davant les consultes i/o incidències informàtiques que es puguin ocasionar.

### **9.2 Deures**

- Sol·licitar material de préstec, portàtil i projector, pels canals establerts a la intranet.
- Tenir cura del material de préstec que se sol·licita al servei.
- Comunicar les incidències informàtiques amb la celeritat oportuna pels canals establerts a la intranet.
- Respectar les instruccions i criteris que es donen des del servei de Sistemes d'Informació quant a tot allò relacionat amb el material informàtic, programari i aplicacions de treball.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. 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 Raul Castells Calvo, coordinador del Servei de Sistemes d'Informació.

## CARTA DE SERVEIS DE TRESORERIA

La tresoreria municipal gestiona els recursos financers de l'Ajuntament i del seu organisme autònom, el Patronat de la Música, ja siguin diners, valors o crèdits. S'encarrega de recaptar els drets i de pagar les obligacions, així com de distribuir en el temps les disponibilitats dineràries amb la finalitat de complir puntualment amb les obligacions de pagament, determinant la necessitat o no de contractar crèdit a curt termini amb alguna entitat financera. El pagament de les obligacions el realitza la tresoreria municipal de forma centralitzada, servint al principi de caixa única.

### 1. Identificació

Nom del servei	Tresoreria
Adscripció dins de l'organigrama municipal	Alcaldia
Equip responsable	Manoli Hervás Osuna, Tresorera hevasom@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	De 8h a 15h
Telèfon	934 624 023
Web	<a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/informacioeconomica">http://www.gramenet.cat/ajuntament/informacioeconomica</a>
Adreça electrònica	tresoreria@gramenet.cat

### 2. Missió i valors

La tresoreria municipal té com a missió gestionar eficaçment i eficient els recursos financers, d'acord amb l'establert a les disposicions legals i reglamentàries vigents.

Els valors propugnats són prestar un bon servei públic, amb aprenentatge continu, adaptació, implicació i voluntat de millora.

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

#### 3.1. Maneig i custòdia dels fons monetaris

Aquest servei consisteix en el seguiment del saldo dels fons monetaris als diferents comptes i en la tramitació dels moviments entre els comptes de l'Ajuntament i del Patronat de la Música.

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Servei de gestió interna que es realitza d'ofici.

#### 3.2. Elaboració, actualització i seguiment del pressupost anual de tresoreria

Determinar les necessitats de tresoreria a curt termini i rendibilització dels excedents de tresoreria, així com la comptabilitat dels cobraments i pagaments, i l'elaboració mensual de les actes d'arqueig.

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Servei de gestió interna que es realitza d'ofici.

#### 3.3. Seguiment de la recaptació i propostes de millora dels circuits de gestió dels ingressos municipals

Aprovar el compte anual del Servei de Recaptació Municipal i de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, així com elaborar l'informe previ a l'aprovació dels deutes incobrables per insolvència de les persones deutores.

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Servei de gestió interna que es realitza d'ofici.

#### 3.4. Rendiment d'informació financera als membres del consistori, a l'administració autonòmica i estatal, i a la ciutadania

L'Ajuntament i el Patronat de la Música publiquen a la web municipal informació financera d'interès públic, com per exemple les dades relatives al termini mig de pagament als proveïdors de l'últim mes o trimestre.

Destinatari/àries: Membres del consistori, altres administracions i ciutadania

Com sol·licitar el servei: Consultant les dades a la pàgina web.  
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/info-economica/>

### **3.5. Suport i informació als serveis gestors de l'Ajuntament en l'àmbit econòmic, financer i comptable**

Els serveis gestors de l'Ajuntament poden demanar suport i assessorament en l'àmbit econòmic, financer i comptable al nostre Servei per tal de gestionar els seus expedients.

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Canals de comunicació descrits amb el Servei de Tresoreria.

### **3.6. Gestió amb les entitats financeres col·laboradores**

Negociació i tramitació de les operacions de finançament, tant a curt com a llarg termini amb les entitats financeres que col·laboren amb l'Ajuntament.

Destinatari/àries: Entitats financeres col·laboradores

Com sol·licitar el servei: Canals de comunicació descrits amb el Servei de Tresoreria.

### **3.7. Tramitació de tots els pagaments de l'Ajuntament i del Patronat de la Música, a excepció dels gestionats per un pagament a justificar o bestreta de caixa fixa**

La tresoreria municipal s'encarrega de realitzar tots els pagaments de l'Ajuntament i del Patronat de la Música a favor d'un tercer, proveïdors i beneficiaris de subvencions, així com de realitzar la presentació a l'Agència Tributària dels impostos estatals.

Destinatari/àries: Adjudicatari de contractes i altres proveïdors, així com beneficiaris de subvencions de l'Ajuntament i del Patronat de la Música.

Com sol·licitar el servei: Lliurant a l'Ajuntament el formulari d'Alta/Modificació de dades de tercers que es pot descarregar de la Seu electrònica.  
(<https://www.gramenet.cat/ajuntament/info-economica/tresoreria/>)

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Fer el pagament als proveïdors en un temps mig inferior a 60 dies.	Termini mig de pagament als proveïdors	≤ 60 dies

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal el 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 donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar 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 envers l'Ajuntament.

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

Els canals per incorporar la percepció dels/les usuaris/àries 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.

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

Els/les professionals de l'Ajuntament es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon, 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'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-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, 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/>

## 8. Normativa específica del Servei

- Reial decret legislatiu 2/2004 que aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.



- Llei 3/2004, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.
- Llei orgànica 2/2012, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, així com la normativa de desenvolupament.
- Reial decret 939/2005, que aprova el Reglament general de recaptació.
- Llei 58/2003, general tributària.
- Reial decret legislatiu 3/2011, que aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Llei 38/2003, general de subvencions.
- Llei 35/2006, de l'Impost sobre la renda de les persones físiques.
- Llei 37/1992, de l'Impost sobre el valor afegit.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

Recollits als articles 13 i 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de 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 25 de setembre de 2017. 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 Manoli Hervas Osuna, tesorera.

## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE PROMOCIÓ DE CIUTAT I TURISME

El Departament de Promoció de Ciutat i Turisme és el responsable de contribuir a la promoció de Santa Coloma com a destí turístic, mitjançant les actuacions en tres eixos:

- a) la generació d'una dinàmica de col·laboració de caràcter publicoprivada;
- b) la creació diversificada i especialitzada de productes turístics;
- i c) l'augment i consolidació del coneixement de Santa Coloma als actuals mercats de referència, fonamentalment a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

### 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Promoció de Ciutat i Turisme
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Àrea de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de Ciutat.
<b>Equip responsable</b>	Sebastià Cuenca Sánchez, cap de Departament d'Acció Territorial cuencass@gramenet.cat  Ana Muñoz Martínez, directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de Ciutat. munozma@gramenet.cat
<b>Adreça</b>	Plaça Olimpo, 1
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Presencial de 9 a 14 h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu.
<b>Telèfon</b>	934 624 000 extensions 4052/2222
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat/ciutat/gramenet-turisme/">http://www.gramenet.cat/ciutat/gramenet-turisme/</a>
<b>Adreça electrònica</b>	grameneturisme@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

El Departament de Promoció de Ciutat i Turisme té com a missió posicionar la ciutat com una destinació turística diferenciada pels següents aspectes:

- a) la qualitat de la seva gastronomia;
- b) les activitats vinculades al camp de la investigació alimentària;
- c) la innovació en els seus productes turístics, per exemple, en la seva cultura i tradició esportiva
- d) i la conservació de la seva identitat i la naturalesa que l'acull.

Els valors són una ciutat amable, tolerant, diversa, heterogènia, cívica i metropolitana.

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

### 3.1. Disseny i execució de rutes turístiques per la ciutat.

Dissenyar i posar en marxa rutes de descoberta dels atractius turístics, arquitectònics, naturals, gastronòmics de la ciutat, entre altres. Actualment s'ofereix la ruta *Santa Coloma com mai l'has vist* i *La vinya d'en Sabater*.

Destinatari/àries: Ciutadania

Com sol·licitar el servei: A través del correu electrònic [grameneturisme@gramenet.cat](mailto:grameneturisme@gramenet.cat)

### 3.2. Disseny i execució de la senyalització turística urbana.

Dissenyar, aconseguir fons i executar la senyalització urbana, tant la de carrer (senyalització orientativa) com la d'edificis i llocs d'interès turístic.

Destinatari/àries Ciutadania

Com sol·licitar el servei: Per enviar suggeriments podeu contactar-nos mitjançant el correu electrònic [grameneturisme@gramenet.cat](mailto:grameneturisme@gramenet.cat)

### 3.3. Elaboració i difusió de material promocional.

Disseny i adquisició de material promocional tant per a campanyes concretes com per a la promoció turística de la ciutat (postals, bosses, adhesius, etc.).

Per altra banda, elaborem diferents guies temàtiques que serveixen per a la promoció de la ciutat, per exemple:

- *Estudies a SC ?*, guia per als alumnes de la Universitat Nacional d'Educació a Distància del campus de Torribera i de l'Escola Oficial d'Idiomes.
- *Guia gastro*, guia de bars i restaurants.

- *Descobreix SC*, guia de rutes i itineraris locals o senzillament el plànol de la ciutat.

Destinatari/àries: Ciutadania

Com sol·licitar el servei: Aquestes guies estan disponibles als equipaments municipals, a la web i al propi Servei.

### 3.4. Esdeveniments

Disseny i organització de fites gastronòmiques destinades a la promoció turística de la ciutat on es procurin objectius saludables i sostenibles com, per exemple, el *Santa Coloma deGusta*, durant tot el mes de maig, i la *2ª Mostra de vins i caves* a finals del mes d'octubre.

La gastronomia sota la marca *Santa Coloma Gastronòmica* vol ser el punt fort del departament.

Destinatari/àries: Ciutadania

Com sol·licitar el servei: Tots aquests actes es fan públics als mitjans municipals de comunicació.

### 3.5. Coordinació del consell assessor Taula de la Gastronomia

Coordinació del consell assessor Taula de la Gastronomia: l'òrgan de participació i d'intercanvi dels sectors públicoprivats en matèria gastronòmica, segons les bases establertes al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.

Destinatari/àries: Ciutadania

Com sol·licitar el servei: Mitjançant els canals de comunicació amb el Departament.

### 3.6. Difusió de la marca *Santa Coloma* fora del municipi

Presència al Saló Internacional del Turisme de Catalunya, així com a diferents fòrums supramunicipals. La nostra publicitat també està present a 50 oficines d'informació turística de l'àrea de Barcelona.

Destinatari/àries: Ciutadania de Santa Coloma, altres ciutats metropolitanes, professionals, associacions i empreses locals i foranes interessades en la nostra ciutat.

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Obtenir una puntuació $\geq 7$ a les enquestes de satisfacció de les rutes turístiques. *Aquest compromís entrarà en vigor a partir de l'any 2018	Grau de satisfacció $\geq 7$ sobre 10	$\geq 7$
Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal.	Nombre de queixes anuals rebudes en relació amb la informació no actualitzada.	$\leq 10$
Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any.	Núm. de convocatòries anuals	$\geq 2$
Fomentar les xarxes socials de promoció de la ciutat, obtenint un increment de seguretat d'un 3% anual.	% d'increment de seguidors	$\geq 3\%$
Fomentar la marca <i>Santa Coloma</i> fora del municipi.	Núm. oficines informació turística on es promou la marca <i>Santa Coloma</i> .	$\geq 3$

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

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguiran els següents procediments:

- 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 errors 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 envers 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, en aquest cas a la Taula de la Gastronomia.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/ciutat/gramenet-turisme/>
- Facebook: grameneturisme Twitter: @grametur Instagram: grameneturisme

## 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-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC), 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 del Servei

- Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.
- Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels serveis d'informació, difusió i atenció turística de Catalunya.
- Decret 5/1998, de 7 de gener, sobre l'activitat de guia de turisme.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

### 9.1 Drets

- 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.
- Ser informat, 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.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A participar en les programacions establertes sempre que així estigui previst.
- A ser tractats amb respecte i deferència per 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.
- Mantenir un comportament cívic en el desenvolupament de les activitats.
- Proposar suggeriments de millora de les programacions establertes o de la seva planificació.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. 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 Sebastià Cuenca Sánchez, cap de Departament d'Acció Territorial.





## ANNEX II. RELACIÓ DE CARTES DE SERVEIS —3a fase—

CARTA DE SERVEIS DE SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS.....	2
CARTA DE SERVEIS DEL DEPARTAMENT D'ESPORTS.....	25



## 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 o la usuària i gestionen sobre recursos i prestacions disponibles.

### 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies i Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables.
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Àrea d'Educació, Drets Socials, Infància, Joventut i Esports.
<b>Equip responsable</b>	<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<sup>a</sup> 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 i Esports bellvehiog@gramenet.cat</p>
<b>Adreces</b>	<p><b>Servei d'Atenció a la Infància i a les Famílies</b> L'atenció és territorial amb una seu a cada un dels districtes.</p> <p><b>Telèfon d'atenció a les Famílies:</b> 934 624 077 Atenció directa dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h Contestador: La resta d'horari, tots els dies de l'any, 24 h.</p> <p><b>Departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS), districtes 1, 2 i 6</b></p>



- EBAS districte 1 (Centre i Can Mariner) i districte 2 (Llatí, Riera Alta i Cementiri Vell)  
Rambla del Fondo, 13  
Tel. 933 924 046  
ebas1-2@gramenet.cat
- EBAS districte 6 (Fondo)  
Bruc 21  
Tel. 934 624 085  
ebas6@gramenet.cat

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

- EBAS districte 3 (Singuerlín, Oliveres, Can Franquesa, Guinardera, Serra de Marina i Can Calvet)  
Av Puig Castellar 16  
Tel. 933 911 311  
ebas3@gramenet.cat
- EBAS districte 4 (Riu Nord i Riu Sud)  
Llorenç Serra 50, local 3.  
Tel.934 624 088  
ebas4@gramenet.cat
- EBAS districte 5 (Raval, Santa Rosa i Safaretjos)  
Av Generalitat 112.  
Tel. 934 624 068  
ebas5@gramenet.cat

**Departament de Gestió de Prestacions Socials**

Av. Francesc Macià , 41  
Tel. 934 624 000 ext. 3661  
oficinagps@gramenet.cat

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

Llorenç Serra 50, local 2  
Tel. 934 624 066  
eaia.st.colomag@gramenet.cat

**Departament d'Atenció a les Persones en Situació de  
Dependència i Adults Vulnerables**

Llorenç Serra 50, local 5  
Tel . 934 624 067  
dependencia@gramenet.cat

<b>Horari</b>	Presencial: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h (cita prèvia i urgències). Tardes amb cita prèvia.
<b>Web</b>	Ajuntament <a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a>
<b>Adreces electròniques</b>	Atenció a la Infància i les Famílies: <a href="mailto:atenciofamilies@gramenet.cat">atenciofamilies@gramenet.cat</a>  Dependència i vulnerabilitat: <a href="mailto:dependencia@gramenet.cat">dependencia@gramenet.cat</a>  Departament de Gestió de Prestacions Socials <a href="mailto:oficinagps@gramenet.cat">oficinagps@gramenet.cat</a>

## 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 i 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 (en endavant EAIA).



## **Equips Bàsics d'Atenció Social**

Els Equips Bàsics d'Atenció Social (en endavant 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 es troben en situacions de risc social o d'exclusió.

A Santa Coloma de Gramenet, els equips 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.

Les i els professionals de Serveis Socials, quan la persona usuària ho precisi i sempre amb cita prèvia, poden comptar amb un servei d'interpretació per tal de facilitar la comunicació entre la ciutadania i les i els 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 EBAS, a les entitats i a donar resposta a les necessitats de la ciutadania 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**

L'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.

Així mateix, l'equip fa el diagnòstic, la valoració dels infants i adolescents i de llurs 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.

També 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 en el 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 els 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 EBAS 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.

Les i els professionals dels EBAS avaluen les situacions de necessitats dels usuaris i de les usuàries 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 o la tècnica corresponent, el Pla Individual d'Assistència (PIA).

L'accés o prioritat per accedir als serveis vindrà determinada pel grau de dependència reconegut. El copagament dels serveis es determinarà en funció de la capacitat econòmica de la persona.

Les prestacions que preveu 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 a 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 vinculada 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 cogestiona 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"><li>▪ L'infant ha d'estar matriculat a un centre d'educació infantil i primària, o al Centre d'Educació Especial Josep Sol i Rodríguez.</li><li>▪ L'infant ha d'estar empadronat a Santa Coloma de Gramenet per un període mínim de 18 mesos.</li><li>▪ La família ha de disposar d'uns ingressos nets inferiors a l'IRSC</li></ul>
-------------------	---

(Indicador de Renda de Suficiència de Catalunya).

Com sol·licitar el Servei

Les sol·licituds, juntament amb la documentació acreditativa, s'hauran de presentar 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 preveu 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/s/àries

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

- La i el sol·licitant i els membres de la unitat de convivència han d'estar en una situació de necessitat social, diagnosticada per un o una professional dels Serveis Socials Bàsics i estar en un procés d'atenció social per un EBAS (o iniciar aquest procés a partir de la concessió de l'ajut) i comprometre's a complir amb el 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 preveurà 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 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 usuaris i de les usuàries, de llur socialització, adquisició d'aprenentatges bàsics i 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 i joves de 3 a 18 anys
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels 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 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 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 usuaris i les usuàries del menjador social disposen d'un servei complementari de dutxa, bugaderia, i atenció personalitzada.

El servei es dóna en dues modalitats diferents:

- Menjar per emportar
- Dinar presencial al menjador

**Destinatari/àries** Ciutadania que presenti una situació de manca de recursos per poder fer-se el menjar o necessita disposar de lloc on menjar i altres serveis complementaris (dutexes, 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 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 en situació de dependència sense possibilitats d'elaborar els aliments per manca de capacitat o mitjans adequats.

**Com sol·licitar el Servei** L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels 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 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 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 finalitzat 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 o 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 derivin des del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) 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 SOC al telèfon 900 400 012 o a la web <a href="http://www.rendagarantida.cat">www.rendagarantida.cat</a>  Els Serveis Socials municipals orienten, assessoren i fan el seguiment dels plans d'inclusió.

### 2.2.2. Prestacions econòmiques de caràcter social

La ciutadana o el ciutadà que presenti una situació de necessitat social i compleixi 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 EBAS. 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 que se'n deriven.
    - 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 a allotjament temporal, puntual i urgent a 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 per al condicionament bàsic de l'habitatge; per a l'adquisició d'equipament bàsic de primera necessitat de l'habitatge habitual; per a 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 i per a 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 previstes 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 previstos en els epígrafs anteriors, vinculades al pla d'intervenció social. En qualsevol dels supòsits, la persona destinatària de l'ajut haurà de justificar documentalment l'ús de l'import concedit, mitjançant factura o un altre document que el justifiqui.

Destinatari/s/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 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 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 d'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 de la persona sol·licitant.

### 3.1. Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD)

Aquest servei consisteix en comptar amb la col·laboració d'una o un 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 la valoració i el diagnòstic dels 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 o usuària i que dona tranquil·litat a les persones grans perquè en qualsevol situació tindran ajuda encara que estiguin soles i no es puguin valer per elles mateixes. Mitjançant una polsera o un penjoll en cas de necessitats es pot trucar a una centralita 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 visquin amb altres persones grans o que passin moltes hores soles.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels 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 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/s/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 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/s/àries	Persones amb el certificat de reconeixement de la discapacitat a partir d'un 33% i que prevegi el barem de mobilitat reduïda.
---------------------	---

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

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

El programa *Dinar en companyia* s'impulsà fruit de l'acord amb diferents institucions i empreses privades amb la finalitat d'assegurar una adequada alimentació de les persones grans i per contribuir a

la seva socialització. Aquestes persones poden dinar tant a espais concrets, com per exemple a 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 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 una atenció global per garantir una bona qualitat de vida als usuaris i usuàries.

#### **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 a 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.

Destinatari/àries	Persones amb discapacitats i qualificació de dependència.
Com sol·licitar el Servei	Informació a l'EBAS i/o al 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: <a href="http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/benestar-social-i-families/gent-gran-i-dependencia/residencies/">http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/benestar-social-i-families/gent-gran-i-dependencia/residencies/</a>

## 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 allotjament d'urgència.

Destinatari/àries	Persones i famílies en situació de risc de perdre l'habitatge que viuen a Santa Coloma, previ diagnòstic del servei.
Com sol·licitar el Servei	A l'EBAS i/o al 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 a lloguer social.
- Accés a pisos d'empreses que col·laboren amb l'Ajuntament.
- Derivació a l'Oficina Local d'Habitatge (OLH).

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 en situació de risc de perdre l'habitatge que viuen a Santa Coloma.
Com sol·licitar el Servei	A l'EBAS i/o al 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 de Risc d'Exclusió Residencial (RER) que eviten que les companyies puguin tallar el subministrament energètic.

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	A l'EBAS i/o al 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	A l'EBAS i/o al 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 o ciutadana 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 (en endavant 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 dóna 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	Ciutadania que es troba en situacions d'urgència social.
Com sol·licitar el Servei	<p>Cal acudir a l'EBAS que a la persona afectada li correspongui per districte i/o al Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables.</p> <p>Les situacions urgents (sempre que compleixin els criteris del Servei per ser considerades com a tals), s'atenen el mateix dia.</p> <p>En cas que la situació urgent es produeixi fora de l'horari d'atenció al públic (de 9.00 a 14.00 h), la Policia Local pot activar els serveis d'urgència i emergència social.</p>

## 5.2. Servei d'Atenció d'Urgències a la Vellesa (SAUV)

Estades residencials (màxim 6 mesos) per a 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.

El Servei 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/àries	Persones majors de 60 anys que es trobin en una situació d'abandonament, indefensió o desemparament.
Com sol·licitar el Servei	Presencial o telefònicament al Departament (passeig Llorenç Serra, 50, local 5, tel. 934 624 067). Es recomana sol·licitar cita prèvia.

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

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 per als usuaris i usuàries que compleixin els criteris establerts per aquest tipus de servei. Aquestes demandes s'atendran als Serveis Socials Bàsics o a través del 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 entrevistes s'hauran de demanar amb cita prèvia.	% d'entrevistes realitzades amb intèrpret segons demanda	≥ 90%
Facilitar als ciutadans i ciutadanes 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 o atesa al servei de transport adaptat.	% d'atencions amb una mitjana inferior a dues setmanes	90% de compliment



Mantenir o augmentar les persones de 75 anys o més que reben el servei de teleassistència.	Usuari nou o usuària nova	$\geq 100$
Atendre les reclamacions dels usuaris i usuàries.	Nombre de queixes anuals per falta d'atenció a les reclamacions rebudes	$\leq 5$

NOTA: Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció als usuaris i a les usuàries i a llurs 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 dels serveis públics es podrà consultar a 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 donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar situacions semblants.
- 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 usuaris i de les 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.  
Escrits dirigits a les adreces del Servei:
  - a) [atenciofamilies@gramenet.cat](mailto:atenciofamilies@gramenet.cat)
  - b) [dependencia@gramenet.cat](mailto:dependencia@gramenet.cat)

- Aportacions al consell municipal de Serveis Socials. Aquest consell constitueix el principal espai per a la participació ciutadana a l'entorn de les polítiques municipals en favor del benestar, la inclusió i la cohesió socials. Es tracta d'un òrgan de participació cívica amb el qual 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 consell plenari, 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-vos a l'OIAC, situada a la Plaça de la Vila, 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>
- Existeix una bústia física de Queixes i Suggeriments a les oficines municipals de Serveis Socials que resten a disposició de la ciutadania.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, i sol·licitar una entrevista amb la persona 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 de la ciutadania

Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials.

### 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 o una 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, la o el professional 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 dels usuaris i de les usuàries, 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.

## 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.

## 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 de 2017.

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 d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut i 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/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.

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

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

Destinatari/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.

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.

- 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.

Destinataris/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 m<sup>2</sup>

Sala entitats 36,45 m<sup>2</sup>

Magatzem neteja 6,04 m<sup>2</sup>

WC general 4'90+4,51+4,29 m<sup>2</sup>

Infermeria 17,07 m<sup>2</sup>

3 vestidors col·lectius i serveis 67,83+44,08+44,08 m<sup>2</sup>

3 vestidors de grup 44,08 m<sup>2</sup>

2 vestidors tècnics-àrbitres 12,75+10,12 m<sup>2</sup>

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 m<sup>2</sup> 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	<b>100%</b>
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	<b>90%</b>
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	<b>90%</b>
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	<b>90%</b>
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	<b>90%</b>
Establir enquestes de satisfacció, adreçades a la gent gran, a partir del curs 2018/2019.	Elaboració d'enquesta: Si/No	<b>Sí (curs 2018/2019)</b>
Foment dels valors a l'esport mitjançant campanyes de sensibilització	Nombre de campanyes	<b>≥1</b>

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/oiac/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 6 de novembre 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.