



EDICTE.- Aprovació definitiva de les cartes de serveis municipals de Promoció Econòmica, Serveis Socials, OMIC, Arxiu, OAC i Recursos Humans.

En data 20 de setembre de 2018 el Ple de l'Ajuntament del Masnou va aprovar inicialment les cartes de serveis municipals de Promoció Econòmica, Serveis Socials, OMIC, Arxiu, OAC i Recursos Humans.

L'expedient es va sotmetre a informació pública durant el termini de trenta dies hàbils, amb la publicació en el Diari oficial de la Generalitat de Catalunya, amb número 7719, de data 4 d'octubre de 2018, a l'e-tauler des del 9 d'octubre al 22 de novembre i en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona en data 4 d'octubre de 2018.

En no haver-se presentat reclamacions ni al·legacions durant el termini d'exposició pública, en data 20 de novembre d'enguany queda automàticament elevat a definitiu l'acord plenari d'aprovació inicial de 20 de setembre de 2018.

A continuació, es transcriu literalment els textos de les sis cartes de serveis aprovades definitivament:

Carta de serveis Promoció econòmica

1. Identificació del servei

Denominació : **4330 Promoció econòmica**

Descripció : El departament de Promoció econòmica agrupa el conjunt d'actuacions que desenvolupa l'Ajuntament del Masnou, adreçades a empreses, persones emprenedores i el conjunt de la població, per tal d'afavorir l'activitat econòmica al municipi i la creació d'ocupació.

Aquestes actuacions s'agrupen en tres línies integrades i coordinades:

- Serveis a les empreses i a l'emprenedoria, que s'ubiquen a la Casa del Marquès.
- Servei Local d'Ocupació, que es troba a les dependències de l'Edifici Centre.
- Mercats municipals.

Missió : El Departament de Promoció Econòmica de l'Ajuntament del Masnou té com a missió afavorir el desenvolupament econòmic i facilitar oportunitats d'ocupació, mitjançant serveis de gestió, suport i orientació a les empreses i les persones.

La visió del Departament és esdevenir referents de l'administració pública local de l'àrea d'influència del Baix Maresme en la prestació de serveis de suport, orientació i formació a empreses i a persones que volen millorar la seva ocupabilitat.

Per assolir aquesta visió i obtenir la confiança de la ciutadania actuem dia a dia amb els valors següents:

- Orientar el nostre treball a les persones, sent propers i accessibles, i tractant

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



cada cas de manera individualitzada.

- Fer recerca i actualitzar els serveis per adaptar-los a les necessitats canviants del mercat i de l'entorn.
- Ser eficients, donant respostes resolutives amb el menor temps i cost possible i implantant formes de gestió innovadores.
- Actuar amb honestedat, integritat i transparència en la gestió i l'administració.
- Adoptar un enfocament vers la millora contínua i la qualitat.
- Promoure el treball en xarxa amb el teixit empresarial, les administracions locals veïnes i altres agents que actuen al territori.

Responsables: *Regidoria:* Promoció econòmica
Departament: Promoció econòmica
 Correu electrònic: p.economica@elmasnou.cat
 Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/regidoria.php?id=4>

2. Prestacions

Denominació : **24100.10. Orientació professional.**
 Descripció : Actuacions personalitzades d'informació, acompanyament, motivació i assessorament que, tenint en compte les circumstàncies personals i professionals de cada persona usuària, li permeten de conèixer-ne les capacitats, els interessos i el perfil ocupacional, i gestionar-ne l'itinerari de qualificació, en la recerca d'ocupació o en la posada en marxa d'iniciatives empresarials.
 Aquestes actuacions s'articulen sobretot a través del Club de la Feina, un espai dinamitzat per personal especialista que disposa també de recursos per cercar feina de forma autònoma: ordinadors connectats a Internet, impressores, telèfons i accés a les publicacions d'ofertes de treball del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i de les principals borses de treball d'accés públic. També s'hi realitzen sessions de grup d'acollida, tallers monogràfics i altres activitats.

Persones destinatàries: Qualsevol veí o veïna del Masnou.
 Ubicació : Servei Local d'Ocupació
 Edifici Centre
 Carrer d'Itàlia, 50 1a planta
 08320 El Masnou
 Telèfon: 93 5571760
 Correu electrònic: serveiocupacio@elmasnou.cat
 Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=22>
 Horari: Atenció al públic, de dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores.
 Espai de recerca de feina del Club de la Feina, dimarts i dijous de 10.00 a 14.00 hores.
 Cal concertar cita prèvia.

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

Documents a aportar: Inicialment, cap.
 Forma de prestació : Directa, amb recursos externs.
 Prestació obligatòria: No
 Pagament: No

Denominació : **24100.20. Borsa de treball.**
 Descripció : Servei d'intermediació laboral del Servei Local d'Ocupació que es realitza a través de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC) de la Diputació de Barcelona, així com d'altres recursos similars. Des del servei s'acompanya les persones usuàries en el seu procés de millora de

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



l'ocupabilitat per a la inserció al mercat de treball.

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

- Persones destinatàries: Qualsevol veí o veïna del Masnou.
- Ubicació : Servei Local d'Ocupació
Edifici Centre
Carrer d'Itàlia, 50 1a planta
08320 El Masnou
- Telèfon: 93 5571760
- Correu electrònic: serveiocupacio@elmasnou.cat
- Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=22>
- Horari: Atenció al públic, de dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores.
Cal concertar cita prèvia.
- Requisits d'accés: Tenir 16 anys o més.
Concertar una cita per a la realització d'una entrevista ocupacional amb el personal tècnic o bé inscriure's a una sessió d'acollida del Servei Local d'Ocupació.
- Documents a aportar: Inicialment, cap.
- Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
- Prestació obligatòria: No
- Pagament: No
- Denominació : **24100.21. Assistència i orientació a empreses en la selecció de personal.**
- Descripció : Suport ofert pel Servei Local d'Ocupació a les empreses en els processos de selecció de personal:
Assessorament sobre els perfils professionals més adequats per les seves necessitats.
Primera selecció de les candidatures que més s'ajusten al perfil ofert per l'empresa, entre les existents a la borsa de treball.
Suport en els tràmits de contractació.
Seguiment de les persones que siguin contractades.
Orientació en les possibilitats de formació de la plantilla de l'empresa.
Assessorament en l'aplicació de la quota de reserva del 2% de personal a persones amb discapacitat, si s'escau.
- Persones destinatàries: Qualsevol empresa.
- Ubicació : Servei Local d'Ocupació
Edifici Centre
Carrer d'Itàlia, 50 1a planta
08320 El Masnou
- Telèfon: 93 5571760
- Correu electrònic: serveiocupacio@elmasnou.cat
- Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=22>
- Horari: Atenció al públic, de dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores.
- Requisits d'accés: Cal que l'empresa estigui donada d'alta a la borsa d'empreses col·laboradores del Servei Local d'Ocupació. A tal efecte s'ha de concertar una visita inicial.
Les empreses col·laboradores poden accedir al servei directament.
- Documents a aportar: La necessària per a donar resposta a la demanda de l'empresa.
- Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
- Prestació obligatòria: No
- Pagament: No
- Denominació : **24100.22. Punt d'autoservei (PAS) del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC).**
- Descripció : Petit quiosc informatitzat a través del qual es poden fer diversos tràmits, com imprimir certificats i informes, cercar cursos, renovar la inscripció a l'atur, cercar ofertes de feina o canviar les dades personals, entre d'altres.
- Persones destinatàries: Qualsevol persona inscrita al SOC.
- Ubicació : Servei Local d'Ocupació

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



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

Telèfon: 93 5571760
Correu electrònic: serveiocupacio@elmasnou.cat
Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=22>
Horari: El quiosc informatitzat és accessible de dilluns a divendres, de 09.00 a 15.00 hores.
Requisits d'accés: Tenir 16 anys o més.
Disposar de DNI, permís de treball o ser resident comunitari i trobar-se en situació de recerca activa de feina.

Documents a aportar: Cap en particular.
Forma de prestació : Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria: No
Pagament: No
Denominació : **24100.30. Qualificació per l'ocupació : formació i pràctiques laborals.**
Descripció : Organització d'accions formatives i pràctiques en empreses orientades a adquirir competències que millorin l'ocupabilitat de les persones, tant si es troben en actiu com si estan en situació d'atur.
També s'ofereixen accions formatives per millorar les habilitats i actituds davant la recerca de feina.

Persones destinatàries: Qualsevol persona.
Ubicació : Servei Local d'Ocupació
Edifici Centre
Carrer d'Itàlia, 50 1a planta
08320 El Masnou

Telèfon: 93 5571760
Correu electrònic: serveiocupacio@elmasnou.cat
Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=22>
Horari: Segons cada acció formativa o programa de pràctiques.
Requisits d'accés: Tenir 16 anys o més.
Preinscriure's i haver estat admès a l'acció formativa o programa de pràctiques.

Documents a aportar: Els que s'indiquin a la convocatòria de cada acció formativa o programa de pràctiques.
Forma de prestació : Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria: No
Pagament: No
Denominació : **24100.40. Foment, sensibilització, difusió i promoció de l'ocupació.**
Descripció : Programes i actuacions adreçades al foment de l'ocupació i a millorar les possibilitats d'inserció laboral de col·lectius en situació de vulnerabilitat (com per exemple, subvencions i plans d'ocupació). També es realitzen actuacions orientades a sensibilitzar sobre problemàtiques relatives a l'ocupació (com la igualtat i la no discriminació, la conciliació de la vida familiar i laboral, l'atur de llarga durada, l'accés del jovent al món del treball...) i a incentivar l'adopció d'accions innovadores per les empreses i les persones en procés de recerca de feina.

Persones destinatàries: Públic general o empreses.
Ubicació : Depèn de cada acció.
Telèfon: 93 5571760
Correu electrònic: serveiocupacio@elmasnou.cat
Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=22>
Horari: Depèn de cada acció.
Requisits d'accés: Normalment, cal la preinscripció a les diferents accions que s'organitzen, adreçant-se al Servei Local d'Ocupació.

Documents a aportar: Cap en particular.
Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



- Prestació obligatòria: No
- Pagament: No
- Denominació : **43120.01. Mercat municipal sedentari**
- Descripció : El Mercat Municipal del Masnou es va inaugurar el febrer de 1995 i ofereix proximitat, qualitat, varietat i confiança.
- Ubicat al centre de la vila, compta també amb un aparcament amb més de noranta places gratuïtes per a la clientela.
- El mercat consta de dos espais diferenciats: d'una banda, el vestíbul (400 m2), que té sis locals comercials amb una oferta de restauració i un supermercat; de l'altra, el mercat pròpiament dit (més de 500 m2) amb 26 parades amb una gran diversitat de productes frescos d'alimentació.
- Persones destinatàries: Veïns i veïnes del Masnou i persones visitants.
- Ubicació : Edifici Centre. Planta baixa
Carrer d'Itàlia, 50
08320 El Masnou
- Telèfon: 935571760
- Correu electrònic: mercatmunicipal@elmasnou.cat
- Lloc web: <http://www.elmasnou.net/ambit.php?id=25>
- Horari: Mercat:
Dilluns, dimecres, dijous i dissabte, de 07.30 a 14.00 hores.
Dimarts i divendres, de 07.30 a 20.00 hores.
Locals comercials del vestíbul:
De dilluns a dissabte, de 07.30 a 14.00 i de 17.00 a 20.30 hores.
- Requisits d'accés: Cap en particular.
- Documents a aportar: Cap en particular.
- Forma de prestació : Indirecta.
- Prestació obligatòria: No
- Pagament: No
- Denominació : **43120.02. Mercat municipal no sedentari**
- Descripció : El mercat setmanal del Masnou és un complement important de l'oferta comercial de la vila, ja que agrupa més de quaranta parades amb productes diversos: alimentació, roba, parament de la llar, calçat, articles de pell, cosmètica, artesanía, joieria i d'altres.
- La tradició del mercat setmanal al Masnou és molt antiga i ja l'any 1930 es té constància que cada dimarts es col·locaven parades al Camí Ral, en un indret que, posteriorment, donaria lloc a la plaça del Mercat Vell.
- Persones destinatàries: Veïns i veïnes del Masnou i persones visitants.
- Ubicació : Carrers pròxims a la plaça d'Espanya: passeig de Roman Fabra, carrer de Josep Pujadas Truch i avinguda de Pau Casals.
- Telèfon: 935571760
- Correu electrònic: mercatmunicipal@elmasnou.cat
- Lloc web: <http://www.elmasnou.net/ambit.php?id=25>
- Horari: Dimarts, de 08.30 a 14.00 hores.
- Requisits d'accés: Cap en particular.
- Documents a aportar: Cap en particular.
- Forma de prestació : Indirecta.
- Prestació obligatòria: No
- Pagament: No
- Denominació : **43300.01. Informació i assessorament a empreses i a persones emprenedores.**
- Descripció : Informació i orientació a empreses i a persones emprenedores sobre diferents aspectes de la gestió : procés de constitució, obtenció de finançament, tràmits i requisits mercantils i fiscals, accés a ajuts i subvencions, serveis que ofereix l'Ajuntament i altres administracions, etc.
- En el cas de l'emprenedoria, es dona suport per elaborar el pla d'empresa, l'estudi econòmic del projecte i l'estratègia empresarial. Durant els tres anys posteriors a la creació de
- Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



l'empresa s'ofereixen plans de seguiment per a la seva consolidació.

El servei és també un Punt d'Atenció a l'Emprenedor (PAE), que s'encarrega de facilitar la creació de noves empreses i de l'inici efectiu de la seva activitat i el seu desenvolupament.

Així mateix, el servei ofereix el programa Reempresa, un nou model d'emprenedoria i de creixement empresarial pel qual un o més reemprenedors accedeixen a la propietat d'una empresa d'altres, en funcionament, per a fer-la créixer sense haver de passar per la fase de crear-la.

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

Ubicació : Centre d'Empreses Casa del Marquès
Passeig de Joan Carles I, 12
08320 El Masnou

Telèfon: 93 5404332

Correu electrònic: casadelmarques@elmasnou.cat

Lloc web: http://www.casadelmarques.cat/

Horari: De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores.
Dijous, de 08.30 a 14.00 hores i de 16.00 a 19.00 hores.
Dijous viglies de festiu, de 08.30 a 14.00 hores (tardes de 16.00 a 19.00 el dia hàbil immediatament anterior).
Del 15 al 31 de juliol, de 08.30 a 14.00 hores.
Tancat el mes d'agost.
Cal demanar cita prèvia.

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

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

Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: No

Denominació : **43300.11. Formació per empreses i persones emprenedores.**

Descripció : Organització d'accions formatives sobre temes relacionats amb la gestió empresarial per afavorir la millora de les competències professionals.

Persones destinatàries: Persones emprenedores, autònoms i empreses.

Ubicació : Centre d'Empreses Casa del Marquès
Passeig de Joan Carles I, 12
08320 El Masnou

Telèfon: 93 5404332

Correu electrònic: casadelmarques@elmasnou.cat

Lloc web: http://www.casadelmarques.cat/

Horari: L'horari depèn de cada acció formativa que s'organitzi.

Requisits d'accés: Cal fer la inscripció quan s'obre el termini de cada acció formativa.

Documents a aportar: Cap en particular.

Forma de prestació : Directa, amb recursos externs.

Prestació obligatòria: No

Pagament: No

Denominació : **43300.21. Allotjament empresarial i usos puntuals d'espais.**

Descripció : Cessió d'espais a l'equipament Casa del Marquès, amb els corresponents serveis, en diferents modalitats:

Viver d'empreses. Nou despatxos per a empreses de recent constitució.

Centre de negocis. Nou despatxos per a empreses consolidades.

Espais de coworking. Espais compartits amb altres empreses, de constitució recent.

Domiciliació fiscal. Per què empreses no allotjades puguin tenir a la Casa del Marquès el seu domicili social, rebre-hi la correspondència i fer servir els espais comuns.

S'ofereix un espai condicionat, dotat de mobiliari, línia telefònica, alarma, calefacció i aire
Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



condicionat, servei de neteja diari, etc. Les empreses allotjades poden accedir també a la resta de serveis.

També hi ha la possibilitat de fer usos puntuals de sales i aules equipats per fer reunions, trobades, accions formatives i similars.

- Persones destinatàries: Persones emprenedores i empreses de nova creació o consolidades.
- Ubicació : Centre d'Empreses Casa del Marquès
Passeig de Joan Carles I, 12
08320 El Masnou
- Telèfon: 93 5404332
- Correu electrònic: casadelmarques@elmasnou.cat
- Lloc web: <http://www.casadelmarques.cat/>
- Horari: L'accés als espais cedits és continuat.
L'atenció general al públic es presta:
De dilluns a dijous, de 08.00 a 20.00 hores.
Divendres, de 08.00 a 17.30 hores.
Vigílies de festius, de 08.00 a 15.00 hores.
Mes d'agost, tancat.
- Requisits d'accés: Pot ser objecte d'allotjament qualsevol activitat econòmica, llevat de les que impliquin processos de fabricació directa de qualsevol tipus en el mateix Centre i de les de venda al detall, quan es realitzi de manera presencial.
A més, en funció de la modalitat d'allotjament, cal complir els requisits següents:
Modalitat viver i modalitat coworking. Desenvolupar un projecte empresarial que impliqui la creació d'una nova empresa o la consolidació d'una de creació recent (preferentment amb menys de dos anys d'antiguitat).
Modalitat centre de negocis. Desenvolupar preferentment activitats de serveis a les empreses.
- Documents a aportar: Pla d'empresa que acrediti que es tracta d'un projecte viable, econòmicament, finançament i tècnicament.
- Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
- Prestació obligatòria: No
- Pagament: Sí
- Ordenances: Preu públic 10. Per la cessió d'ús d'espais i la prestació de serveis del Centre d'Empreses Casa del Marquès.
- Denominació : **43300.31. Sensibilització, difusió i promoció de la cultura emprenedora i l'activitat empresarial.**
- Descripció : Fomentar la cultura emprenedora entre diferents col·lectius de la societat i ajudar a l'impuls i la consolidació del teixit empresarial local i a través de la realització d'activitats:
Campanyes de promoció del comerç local.
Programes de sensibilització als centres educatius.
Dinamització de la xarxa empresarial local.
Activitats informatives i de sensibilització sectorials.
Convocatòria de subvencions i premis...
- Persones destinatàries: Públic en general o sectors específics segons l'activitat: escoles, empreses, persones emprenedores.
- Ubicació : Depenent de cada acció.
- Correu electrònic: casadelmarques@elmasnou.cat
- Lloc web: <http://www.casadelmarques.cat/>
- Horari: Depenent de cada acció.
- Requisits d'accés: Segons el tipus d'activitat pot ser necessària la inscripció prèvia.
- Documents a aportar: Cap en particular.
- Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
- Prestació obligatòria: No
- Pagament: No

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	<p>Són drets de les persones usuàries dels serveis de Promoció Econòmica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Disposar de serveis accessibles. Ser atesos amb respecte i deferència. Ser atesos en els idiomes oficials de la comunitat autònoma. No ser discriminats de cap forma. Rebre l'orientació necessària sobre qualsevol dels serveis. Poder presentar queixes o suggeriments sobre els serveis. Tenir garantida la confidencialitat de les seves dades. Utilitzar les eines i recursos tecnològics i materials dels serveis, d'acord amb la seva disponibilitat. Conèixer la identitat de les persones que treballen als serveis. <p>Són també drets els que es contenen en els reglaments i normes d'ús de cadascun dels serveis, que han de ser públics i accessibles.</p>
Deures:	<p>Són deures de les persones usuàries dels serveis de Promoció Econòmica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tractar respectuosament les persones que treballen als serveis. Comportar-se amb civisme i tractar amb respecte la resta de persones usuàries. Utilitzar els equipaments i les seves instal·lacions amb respecte i de manera adequada, d'acord amb les normes i reglaments vigents. Aportar la documentació i les dades necessàries per a dur a terme les gestions i tràmits propis dels serveis segons els criteris que es defineixin i de forma llegible. Proporcionar informació real i fiable. <p>Són també deures els que es contenen en els reglaments i normes d'ús de cadascun dels serveis, que han de ser públics i accessibles.</p>

4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: L'equip humà del departament de Promoció Econòmica de l'Ajuntament del Masnou té com a objectiu satisfer plenament les persones usuàries i aconseguir la màxima eficàcia i eficiència a cadascuna de les actuacions que desenvolupa, en un marc de millora contínua.

Per aconseguir aquesta fita, el departament orienta la seva gestió a determinar i complir els processos necessaris per satisfer les necessitats de les persones usuàries i es compromet a satisfer els requisits aplicables i a realitzar una millora del sistema de gestió de forma contínua.

El departament de Promoció Econòmica gestiona els serveis a les empreses i persones emprenedores i els serveis d'ocupació d'acord amb ISO 9001:2015, una norma internacional de prestigi que fa de referent per aquells que volen aconseguir una gestió de qualitat a les seves organitzacions. L'adopció d'aquesta norma és voluntària i implica una decisió estratègica per l'organització. Els beneficis d'adoptar aquest model de gestió són múltiples: permeten definir i proporcionar serveis adaptats a les necessitats de les persones usuàries i treballar amb un



enfocament de millora contínua.

Actualment el sistema de gestió de la qualitat basat en ISO 9001:2015 es troba en curs de desplegament i preparació per la certificació.

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

Vies de reclamació: Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment, a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament del Masnou i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament:

<https://catalog.elmasnou.cat/DetailTramit.aspx?IdTema=2&IdTramit=39>

La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compromisos i objectius:

- 1) Millorar la satisfacció de les persones usuàries.
 - a) Garantir que el grau de satisfacció de les persones usuàries dels serveis sigui d'una puntuació igual o superior a 8 sobre 10 punts.
- 2) Reduir els temps d'espera per ser atès i accedir als serveis.
 - a) Garantir que les persones usuàries del servei d'informació i assessorament a empreses i persones emprenedores són ateses com a màxim 10 dies després de la sol·licitud d'assessorament a la cita prèvia.
 - b) Garantir que totes les sol·licituds de cessió d'espais a la Casa del Marqués es responen en un termini màxim de 30 dies des de la seva recepció.
 - c) Garantir que les persones usuàries del servei d'orientació professional son ateses com a màxim 5 dies des de la seva sol·licitud de visita a la cita prèvia.
- 3) Assegurar una oferta de formació de qualitat.
 - a) Garantir que no es cancel·larà cap acció formativa que s'hagi programat.
- 4) Millorar la resposta a les incidències durant la prestació del servei.
 - a) Garantir que totes les incidències que succeeixen als serveis es responen en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció o detecció.
- 5) Millorar l'eficàcia del servei.
 - a) Garantir que a totes les persones usuàries de la borsa de treball demandants de feina se les deriva a ofertes del seu interès, sempre que compleixin amb el perfil sol·licitat a aquelles.
 - b) Garantir que totes les sol·licituds de les empreses usuàries del servei d'assistència i orientació en la selecció de personal es responen en un termini màxim de 5 dies des de la seva recepció.

5. Normativa específica del servei

Estatat: Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònica: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



Personal.

Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.

Reial Decret 887/2006, de 21 de juliol, pel que s'aprova el Reglamento de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvenciones.

Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel que s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

Autonòmica: Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals.

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

Municipal: Reglament del Centre d'Empreses Casa del Marquès, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 21/07/2016.

Ordenança reguladora de la venda no sedentària al mercat setmanal del Masnou, aprovada pel Ple de l'Ajuntament el 21/07/2016.

Reglament del Mercat Municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 15/12/1994.

Taxa per prestació de serveis i actuacions administratives en el Mercat Municipal.

Preus públics 7.1 i 7.2 per utilització d'espais municipals a l'Edifici Centre.

Preu públic 10 per la cessió d'ús dels espais i la prestació dels serveis del centre d'empreses Casa del Marquès.

6. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant: Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

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

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

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

Data d'aprovació : 20/11/2018

Seguiment: Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

Revisió :

Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.

També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.



Carta de serveis

Serveis socials

1. Identificació del servei

Denominació : **2311 Serveis socials**

Descripció : Els serveis socials de l'Ajuntament del Masnou, d'acord amb el que estableix la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials en el seu article 31 "Competències dels municipis", desenvolupen les competències següents:

- Estudiar i detectar les necessitats socials en el municipi.
- Crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent.
- Elaborar plans d'actuació local en matèria de serveis socials i participar, si escau, en el pla d'actuació de l'àrea bàsica del Masnou.
- Establir els centres i els serveis corresponents al municipi.
- Complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics.
- Promoure la creació dels centres i els serveis corresponents a l'àmbit propi dels serveis socials especialitzats i gestionar-los, en coordinació amb l'Administració de la Generalitat i l'ens local supramunicipal corresponent, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent.
- Col·laborar amb l'Administració de la Generalitat en l'exercici de les funcions d'inspecció i control en matèria de serveis socials.
- Exercir les funcions que li delegui l'Administració de la Generalitat.
- Participar en l'elaboració dels plans i els programes de la Generalitat en matèria de serveis socials.
- Coordinar els serveis socials locals, els equips professionals locals dels altres sistemes de benestar social, les entitats associatives i les que actuen en l'àmbit dels serveis socials locals.

Missió : Els serveis socials de l'Ajuntament del Masnou tenen com a missió contribuir a la millora de la qualitat de vida de la població i a la construcció d'una vila cohesionada i inclusiva mitjançant actuacions de prevenció, detecció, intervenció o derivació en situacions de necessitat social o de necessitats personals.

Responsables: *Regidoria:* Acció Social
Departament: Acció Social

Persones destinatàries: Persones o famílies residents al Masnou.

Ubicació : Edifici Roger de Flor
Carrer de Roger de Flor, 23
08320 El Masnou

Telèfon: 93 5571800

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònica: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



Correu electrònic: serveis.socials@elmasnou.cat
Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/regidoria.php?id=14>
Horari: De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
Dijous, també de 16.00 a 19.00 hores.

2. Prestacions

Denominació : **23111.00. Servei bàsic d'atenció social.**
Descripció : Atenció a les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups, prevenció de les problemàtiques socials i suport a la reinserció i integració de les persones en situació de risc o exclusió social.

S'ofereix:

- Informació, orientació, i assessorament a les persones usuàries.
- Ajuda a les persones usuàries per accedir a prestacions socials i per fer els tràmits corresponents.
- Treball social comunitari, amb finalitats de detecció, prevenció i tractament social i educatiu.
- Elaboració de propostes d'atenció individualitzada i d'actuació col·lectiva, d'interès per a la comunitat.
- Impuls de programes d'acció social i cooperació amb altres serveis de la xarxa de benestar social de Catalunya.

Persones destinatàries: Qualsevol persona o família.
Ubicació : Dependències dels serveis socials municipals.
Correu electrònic: ebasp@elmasnou.cat
Horari: De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
Dijous, també de 16.00 a 19.00 hores.
Cal concertar cita prèvia.

Requisits d'accés: Estar empadronat al municipi del Masnou.
Concertar visita trucant al telèfon dels serveis socials municipals.
Existència de situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.
Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.
La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Documents a aportar: Inicialment, cap.
La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.

Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació : **23112.01. Servei d'ajuda a domicili (SAD).**

Descripció : Accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona o família amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social.
Inclou dos tipus d'ajudes:

- Atenció de les necessitats de la llar: comprèn la neteja bàsica de l'habitatge, fer el lliit, fer el menjar (segons dietes establertes) o rentar la roba, entre d'altres.
- Cura personal: les persones beneficiàries reben ajuda per la higiene personal o el vestit, entre d'altres.

Té com a objectiu promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

- Persones destinatàries: Persones o famílies en situació de dependència o de risc social.
- Ubicació : Domicili de les persones beneficiàries.
- Horari: La prestació del servei es realitza preferentment entre les 07.00 i les 20.00 hores, de dilluns a dissabte.
Es poden establir altres horaris en funció de la valoració tècnica de la necessitat.
- Requisits d'accés: Estar empadronat al municipi del Masnou.
Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària, i, també, d'acord amb la normativa específica del servei.
Si és el cas, acreditar la situació de dependència, per mitjà de la resolució emesa per l'òrgan de valoració corresponent, d'acord amb el Reial Decret 504/2007, de 20 d'abril.
Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.
Abonament del preu públic, d'acord amb la normativa tributària.
La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
- Documents a aportar: Acreditació de la situació de necessitat o de la situació de dependència.
La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.
- Forma de prestació : Directa, amb recursos externs.
- Prestació obligatòria: Sí
- Pagament: Sí
- Ordenances: Consell Comarcal del Maresme. Ordenança Fiscal núm. 3, reguladora del preu públic per a la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD).
- Denominació : **23112.02. Servei de teleassistència domiciliària (TAD).**
- Descripció : Modalitat del servei d'atenció domiciliària consistent en:
Instal·lació d'un aparell molt senzill a l'habitatge de la persona usuària i d'un braçalet o penjoll que aquesta pot portar posat, connectats mitjançant la línia telefònica a una central receptora, amb la qual es pot comunicar en cas d'urgència simplement prement un botó.
Atenció, des de la central receptora, de les consultes de les persones usuàries i activació, si cal, del recurs més adient a la situació manifestada: localitzar els familiars o les persones de contacte, desplaçar al domicili de la persona usuària una unitat mòbil, activar altres serveis d'urgència (061, Bombers, Policia Local...), etc.
Té com a objectiu promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.
- Persones destinatàries: Principalment, persones grans o amb manca d'autonomia personal, que viuen soles permanentment o durant gran part del dia, o bé que viuen amb altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat o fragilitat.
- Ubicació : Domicili de les persones beneficiàries.
- Horari: El servei és actiu les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
- Requisits d'accés: Estar empadronat al municipi del Masnou.
Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.
Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.
La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
- Documents a aportar: Acreditació de la situació de necessitat.
La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.
- Forma de prestació : Directa, amb recursos externs.
- Prestació obligatòria: Sí
- Pagament: Sí
- Ordenances: Ordenança reguladora del preu públic per prestació de serveis d'atenció domiciliària.

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



Denominació : **23112.03. Suport a persones cuidadores no professionals.**
Descripció : Suport que duen a terme professionals especialitzats per atendre situacions que requereixen una atenció particular, oferint atenció, orientació, assessorament i formació als familiars i altres cuidadors no professionals quan es troben en situacions de dificultat.
Persones destinatàries: Persones que tenen cura d'algun familiar en situació de dependència.
Ubicació : Dependències dels serveis socials bàsics.
Horari: Horari d'atenció al públic dels serveis socials municipals.
Horari específic dels grups d'ajuda mútua.
Requisits d'accés: Estar empadronat al municipi del Masnou.
Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb la normativa reguladora del servei.
Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.
Concertar visita amb el servei bàsic d'atenció social.
La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Documents a aportar: Inicialment, cap.

Prestació obligatòria: No

Pagament: No

Denominació : **23113.01. Acol·liment residencial d'urgència.**

Descripció : Servei que supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència i aporta acolliment, convivència i suport social.
Pretenen cobrir de forma temporal les necessitats bàsiques que han motivat la situació d'urgència.

Persones destinatàries: Població del Masnou en situació de greu risc social, normalment que ha perdut el seu habitatge habitual de forma sobtada.

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

Horari: Continuat, segons les necessitats de les persones usuàries.

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

Documents a aportar: Acreditació de la situació de necessitat.
La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.

Forma de prestació : Directa, amb recursos externs.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació : **23113.02. Residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social.**

Descripció : Acol·liment residencial temporal i de suport a persones adultes en situació d'exclusió social que no disposen de condicions sociofamiliars i d'atenció per romandre al seu habitatge.
Es facilita un entorn favorable, procurant el benestar de les persones ateses i facilitant la integració social, tot mantenint el màxim grau d'autonomia.

Persones destinatàries: Persones adultes del Masnou en situació de greu risc social.

Ubicació : Establiment residencial o fórmules alternatives.

Horari: Continuat, segons les necessitats de les persones usuàries.

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

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònica: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



- d'acollida i integració de les persones immigrades.

La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Documents a aportar: Acreditació de la situació de necessitat.

La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.

Forma de prestació : Directa, amb recursos externs.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació : **23114.01. Menjador social.**

Descripció : Servei que proporciona, de forma temporal, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que necessiten ajuda per a la subsistència. El servei de menjador pot prestar-se en un establiment social, mitjançant un servei d'ajuda a domicili o qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat.

Persones destinatàries: Població en situació de greu risc social.

Ubicació : La prestació del servei es realitza normalment al domicili de la persona usuària.

Horari: L'horari de prestació del servei es correspon amb el dels àpats.

Requisits d'accés: Estar empadronat al municipi del Masnou.

Acreditar la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària.

Per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades.

La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Documents a aportar: Acreditació de la situació de necessitat.

La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.

Forma de prestació : Directa, amb recursos externs.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: Sí

Ordenances: Consell Comarcal del Maresme. Ordenança Fiscal núm. 17, reguladora del preu públic per a la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD).

Denominació : **23115.01. Assessorament tècnic d'atenció social**

Descripció : Suport i assessorament tècnic a les funcions dels diferents equips i professionals dels serveis bàsics d'atenció social en l'exercici de les seves funcions, i atendre les persones o famílies derivades pel personal d'aquests serveis bàsics, quan sigui necessari.

Persones destinatàries: Professionals dels serveis bàsics d'atenció social i, puntualment, persones o famílies derivades per aquests serveis.

Ubicació : Dependències dels serveis socials municipals.

Horari: El servei es presta en l'horari dels diferents serveis socials.

Requisits d'accés: Formar part de l'equip bàsic d'atenció social del Masnou.

Ser una persona o família usuària dels serveis socials municipals.

Documents a aportar: Inicialment, cap en particular.

Forma de prestació : Directa, amb recursos externs.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació : **23116.02. Centre obert 'Maricel'.**

Descripció : Servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat.

Les activitats que es desenvolupen al centre obert Són les pròpies d'esplai i esbarjo amb la finalitat de treballar l'empatia, els valors i les habilitats socials de forma totalment lúdica, així com activitats psicomotrius i esportives.

També es treballa el reforç en els aprenentatges escolars i l'adquisició dels hàbits d'estudi en el cas que sigui necessari.

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



Persones destinatàries: Infants i adolescents de 3 a 18 anys que requereixen suport assistencial o formatiu, prioritàriament aquells que es troben en situació de risc.

Ubicació : Centre Obert 'Maricel'.
Plaça Ramon y Cajal, 6.

Telèfon: 93 5571895

Correu electrònic: centre.obert.maricel@elmasnou.cat

Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=19>

Horari: De dilluns a divendres, de 16.00 a 20.00 hores.

Requisits d'accés: Estar empadronat al municipi del Masnou.

Els establerts en el Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària: els infants i adolescents han de viure en l'àmbit de l'àrea bàsica respectiva, cal la comunicació dels pares, tutors o guardadors; tot menor que estigui en situació de desemparament amb mesura protectora d'atenció en la pròpia família, ha de ser admès, si així ho requereixen els equips que intervenen.

La resta dels requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Documents a aportar: Inicialment, cap en particular.

La comprovació de l'empadronament es fa des del propi servei.

Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació : **23118.01. Acolliment residencial per a dones en situació de violència masclista.**

Descripció : Servei especialitzat, residencials i temporals, que ofereix acolliment i atenció integral per a possibilitar el procés de recuperació i reparació a les dones i a llurs filles i fills dependents, que requereixen un espai de protecció a causa de la situació de risc motivada per la violència masclista, tot vetllant per llur autonomia.

Persones destinatàries: Dones que pateixen qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella, l'àmbit familiar o l'àmbit social o comunitari en la manifestació d'agressions sexuals, de tràfic i explotació sexual, de mutilació genital femenina o risc de patir-ne i de matrimoni forçós, així com els seus fills i filles.

Ubicació : Per accedir al servei cal adreçar-se als serveis socials municipals o la policia local.

El servei es presta en equipaments residencials destinats a aquest efecte.

Horari: El servei es presta en horari permanent.

Requisits d'accés: Estar empadronada al municipi del Masnou.

La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Documents a aportar: Inicialment, cap.

Forma de prestació : Directa, amb recursos externs.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació : **23118.02. Servei d'informació i atenció per a dones (SIAD).**

Descripció : Servei d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament, si escau, amb relació a l'exercici dels drets de les dones en tots els àmbits de llur vida laboral, social, personal i familiar.

Inclou:

- Informació, atenció i seguiment.
- Atenció psicològica.
- Assessorament jurídic.

Persones destinatàries: Totes les dones, especialment les que pateixen situacions de violència masclista.

Ubicació : Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD). Espai Casinet.

Carrer de Barcelona, 5.

Telèfon: 93 5571870

Correu electrònic: cird@elmasnou.cat

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



Lloc web:	http://www.elmasnou.cat/regidoria.php?id=8
Horari:	Dilluns i dimecres de 10.00 a 14.00 hores. Dimarts de 15.00 a 19.00 hores. Dijous de 10.00 a 14.00 hores i de 15.00 a 19.00 hores.
Requisits d'accés:	Estar empadronada al municipi del Masnou. La resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Forma de prestació :	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	Sí
Pagament:	No
Denominació :	23119.03. Residència temporal per a persones amb dependència (RESPIR).
Descripció :	Programa d'atenció residencial temporal per a persones amb un determinat grau de dependència per raons d'edat o discapacitat. Té com a finalitat millorar la qualitat de vida de les persones cuidadores, proporcionant-los un temps de descans i donant resposta a determinades situacions familiars imprevistes.
Persones destinatàries:	El programa RESPIR, en la seva modalitat de centre residencial, s'adreça a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones amb dependència, concretament gent gran (més de 65 anys) i persones amb discapacitat intel·lectual (d'entre 6 i 65 anys).
Ubicació :	Equipaments de la Diputació de Barcelona.
Horari:	El servei es presta segons les necessitats de la família i les disponibilitats dels centres residencials.
Requisits d'accés:	Estar empadronat al municipi del Masnou. Tenir al càrrec persones de més de 65 anys o persones amb discapacitat intel·lectual (d'entre 6 i 65 anys). La resta dels requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Prestació obligatòria:	No
Pagament:	Sí
Ordenances:	Preu públic fixat anualment per la Diputació de Barcelona.
Denominació :	23119.04. Servei d'orientació jurídica (SOJ).
Descripció :	Recurs que proporciona a les persones usuàries un primer consell de caràcter jurídic orientador, no directiu i gratuït, així com informació sobre la possibilitat de recórrer als serveis de mediació o altres sistemes alternatius de resolució de conflictes per tal d'evitar el conflicte processal o analitzar la viabilitat de la pretensió.
Persones destinatàries:	Persones usuàries del servei bàsic d'atenció social (SBAS).
Ubicació :	Edifici Roger de Flor. Carrer de Roger de Flor, 23.
Horari:	Divendres, de 09.00 a 12.00 hores.
Requisits d'accés:	Ser usuari o usuària del servei bàsic d'atenció social (SBAS).
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Forma de prestació :	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	No
Pagament:	No
Denominació :	23119.05. Suport psicològic preventiu per a famílies. Teràpies familiars.
Descripció :	Suport psicològic temporal, de caràcter preventiu, adreçat a famílies amb dificultats relacionals que afecten el correcte desenvolupament emocional i social dels seus membres, en coordinació amb els serveis socials bàsics.
Persones destinatàries:	Persones i famílies derivades des del servei bàsic d'atenció social (SBAS), amb problemàtica relacional.
Ubicació :	Dependències dels serveis socials bàsics.
Horari:	Habitualment, els dijous.
Requisits d'accés:	Ser usuari o usuària del servei bàsic d'atenció social (SBAS).
Documents a aportar:	Justificant de no superació del barem econòmic establert.

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



Prestació obligatòria: No

Pagament: No

3. Drets i deures de les persones usuàries

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

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

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

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

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

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

4. Qualitat i millora del servei

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

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

Vies de reclamació : Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment, a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament del Masnou i que es poden consultar a la seu electrònica de

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònica: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



l'Ajuntament:

<https://catalog.elmasnou.cat/DetailTramit.aspx?IdTema=2&IdTramit=39>

La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compromisos i objectius:

- 1) Millorar la capacitat de resposta del servei.
 - a) Atendre al moment totes les peticions de cita prèvia.
 - b) No cancel·lar cap visita fixada amb la primera atenció o amb el professional de referència per motius imputables al servei.
- 2) Agilitzar la prestació del servei, reduint els terminis d'espera de les persones usuàries.
 - a) Realitzar la primera atenció en un termini màxim de 7 dies des de la petició de cita prèvia.
 - b) Ser atés pel professional de referència en un termini màxim de 15 dies des de la petició de cita prèvia
 - c) Atendre les urgències, en les prestacions adients, en un termini màxim de 24 hores.
- 3) Millorar l'atenció prestada pel personal del servei.
 - a) Realitzar almenys 20 hores de formació continuada per part de cada professional del servei.
- 4) Promoure la transparència del servei.
 - a) Publicar anualment la memòria d'activitat del servei.

5. Normativa específica del servei

Estatat:	Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
Autonòmica:	Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials. Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària. Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic. Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. rgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials. Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya. Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011[en vigor]. Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
Municipal:	Reglament municipal de prestacions econòmiques de caràcter social de l'Ajuntament del Masnou. Aprovat pel Ple en data 21 de juny de 2012. Ordenances fiscals. Preu públic 1. Per prestació de serveis d'atenció domiciliària. Aprovat per la Junta de Govern Local en data 17 de novembre de 2011.

6. Gestió de la carta de serveis

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



Caràcter vinculant: Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

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

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

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

Data d'aprovació : 20/11/2018

Seguiment: Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.

La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

Revisió : Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.

També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.



Carta de serveis

OMIC - Oficina Municipal d'Informació de Consum

1. Identificació del servei

Denominació : **4930 OMIC - Oficina Municipal d'Informació de Consum**

Descripció : L'Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC) és un servei gratuït de l'Ajuntament del Masnou per ajudar les persones consumidores i usuàries a defensar els seus drets per mitjà de la informació prèvia, l'assessorament i la recepció de reclamacions en matèria de consum.

Missió : Donar a conèixer, protegir i defensar els drets de les persones consumidores i usuàries de béns i serveis. Mitjançant l'educació i formació de la ciutadania, el control de les empreses i establiments, l'assessorament i tràmit dels expedients derivats de conflictes de consum i el foment de la mediació i l'arbitratge. Són valors de l'OMIC la voluntat de servei, la professionalitat, la millora contínua, el treball transversal i l'eficiència.

til i eficaç en la protecció de les persones consumidores i usuàries.

Responsables: *Regidoria:* Salut Pública i Consum
Departament: Consum

Persones

destinatàries: L'OMIC de Masnou és a la disposició de la ciutadania del municipi que vulgui presentar una denúncia, queixa o reclamació en relació a conflictes sorgits en la compra de productes o en la prestació de serveis o sol·licitar informació, orientació i assessorament sobre llurs drets i deures en matèria de consum i les formes d'exercir-los.
També pot donar suport a qualsevol persona que tingui un problema amb un servei o un comerç ubicat al municipi després de mantenir una relació de consum amb aquest establiment.

Ubicació : Edifici Roger de Flor
Carrer de Roger de Flor, 23
08320 El Masnou

Telèfon: 93 5571800

Correu electrònic: omic@elmasnou.cat

Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=10>

Horari: De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores.

Dijous, també de 16.00 a 19.00 hores.

Cal concertar cita prèvia, trucant per telèfon o presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).

2. Prestacions

Denominació : **49300.01. Recepció i tramitació de queixes, reclamacions i denúncies.**

Descripció : Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores domiciliades al Masnou o les referents a establiments radicats al municipi.
En el cas que correspongui, es deriven les denúncies a l'Agència Catalana del Consum, per tal que aquest organisme, si ho creu convenient pugui realitzar les tasques d'inspecció i iniciar procediments sancionadors en matèria de consum.

Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



- Pagament: No
- Denominació : **49300.02. Informació, orientació i assessorament a persones consumidores sobre llurs drets i deures.**
- Descripció : Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los mitjançant una atenció personalitzada.
- Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
- Prestació obligatòria: No
- Pagament: No
- Denominació : **49300.03. Gestió de reclamacions en matèria de consum per mitjà de la resolució extrajudicial dels conflictes.**
- Descripció : Gestionar les reclamacions en matèria de consum per mitjà de la resolució extrajudicial dels conflictes. La resolució extrajudicial dels conflictes derivats d'una relació de consum es canalitza principalment per la mediació i l'arbitratge de consum.
Des de l'Oficina Municipal d'Informació de Consum del Masnou es presta el servei de mediació en matèria de consum, i en cas d'optar pel sistema d'arbitratge, l'OMIC col·labora amb la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, derivant la reclamació al Consell Comarcal del Maresme.
- Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
- Prestació obligatòria: No
- Pagament: No
- Denominació : **49300.04. Foment de l'arbitratge en matèria de consum.**
- Descripció : Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum.
- Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
- Prestació obligatòria: No
- Pagament: No
- Denominació : **49300.05. Sensibilització i educació en consum a les persones consumidores.**
- Descripció : Sensibilitzar i educar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, mitjançant projectes, activitats i campanyes informatives de caire divulgatiu.
- Forma de prestació : Directa, amb recursos propis i externs.
- Prestació obligatòria: No
- Pagament: No
- Denominació : **49300.06. Elaboració de material divulgatiu i difusió d'organitzacions en matèria de consum.**
- Descripció : Elaborar material divulgatiu, fer difusió de les organitzacions de persones consumidores i col·laborar-hi. Aquestes organitzacions Són les associacions i cooperatives de consumidors inscrites al registre d'associacions de consumidors de l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya o al de l'Institut Nacional de Consum.
- Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
- Prestació obligatòria: No
- Pagament: No

3. Drets i deures de les persones usuàries

- Drets:
 - Dret a la protecció dels seus interessos com a persones consumidores.
 - Dret a una informació clara, accessible i veraç per qualsevol canal (presencial, telefònic i telemàticament).
 - Dret a disposar de l'espai d'atenció adequat per a garantir la confidencialitat.
 - Dret a fer seguiment de la reclamació o queixa de consum presentada.
 - Dret a tenir la informació respecte de les accions programades de sensibilització i educació en consum.
 - Dret a formular qualsevol suggeriment o queixa sobre la prestació del servei i a rebre una resposta adequada.

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



- Deures:
- Dret a ser informades dels resultats dels compromisos contrets i de les enquestes.
 - Deure de respectar els procediments per a la gestió de les queixes, reclamacions i mediacions.
 - Deure de facilitar a l'Ajuntament dades d'identificació veraces i autèntiques en els formularis.
 - Deure de presentar els requeriments documentals necessaris per a la gestió de la queixa o reclamació.
 - Deure de participar en la millora del servei mitjançant la la resposta de les enquesta i la presentació de queixes i suggeriments.
 - Deure de ser respectuós amb el personal de l'Ajuntament i la resta de persones usuàries.

4. Qualitat i millora del servei

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

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

Vies de reclamació : Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment, a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament del Masnou i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament:
<https://cataleg.elmasnou.cat/DetailTramit.aspx?IdTema=2&IdTramit=39>
La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compromisos i objectius:

- 1) Millorar la satisfacció de les persones usuàries.
 - a) Garantir que el grau promig de satisfacció de les persones usuàries de l'OMIC per l'atenció rebuda sigui igual o superior a 7 punts sobre 10.
 - b) Garantir que el grau promig de satisfacció de les persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum dirigides a les escoles es troba amb una puntuació igual o superior a 7 sobre una puntuació de 10.
- 2) Atendre amb agilitat les persones usuàries.
 - a) Garantir que les persones usuàries Són ateses en un termini màxim de 15 dies des de la seva sol·licitud de cita prèvia, quan correspon.
 - b) Garantir que tots els casos atesos per internet o totes les consultes sobre consum es responen en un termini màxim de 7 dies des de la seva recepció.
- 3) Respondre amb celeritat les reclamacions.
 - a) Assegurar que les reclamacions siguin resoltes en un termini màxim de 90 dies naturals des de la notificació d'admissió a tràmit, sens perjudici de les suspensions i pròrrogues previstes per la normativa i de l'afectació per períodes de vacances.
- 4) Divulgar amb eficàcia temes relacionats amb el consum.

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



- a) Garantir una presència mínima anual de 10 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum.

5. Normativa específica del servei

Estatutal:	Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum. Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries. Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge.
Autonòmica:	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 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum. Decret 151/2013, de 9 d'abril, sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el procediment de restitució de quantitats percebudes indegudament, reposició de la situació alterada i rescabament de danys i perjudicis. Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum. Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
Municipal:	Cap.

6. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant:	Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.
Compensacions en cas d'incompliment:	En el cas que es detecti alguna desviació en el compliment dels compromisos, l'OMIC donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les accions necessàries per resoldre-ho el més ràpid possible per tal que les persones usuàries no es vegin afectades. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.
Data d'aprovació :	20/11/2018
Seguiment:	Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei. Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei. La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.
Revisió :	Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònica: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.



Carta de serveis

Arxiu municipal

1. Identificació del servei

Denominació : **3322 Arxiu municipal**

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

Les funcions de l'arxiu municipal són:

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

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

Responsables: *Regidoria:* Cultura
Departament: Patrimoni

Persones

destinatàries: Ciutadania en general i qualsevol àmbit organitzatiu del propi Ajuntament del

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



Masnou.

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

Telèfon: 93 5571829

Correu electrònic: arxiu@elmasnou.cat

Lloc web: www.elmasnou.cat/arxiu

Horari: Horari ordinari (octubre a maig):
Dilluns, de 09.00 a 13.00 i de 16.00 a 19.00 hores.
Dimecres, de 09.00 a 13.00 hores.
Horari d'estiu (juny a setembre):
Dilluns i dimecres, de 09.00 a 14.00 hores.

2. Prestacions

Denominació : **33220.01. Consulta de documentació.**

Descripció : Servei de consulta pública i gratuïta dels instruments de descripció i als documents històrics (documentació produïda fa més de 50 anys) que custodia l'arxiu. Els documents que produeix o rep l'Ajuntament en l'exercici de llurs funcions Són documents públics. L'arxiu municipal, com a responsable de la custòdia d'aquests documents públics, en fa possible l'accés. Quan es tracti de recerques històriques, el personal de l'arxiu donarà suport a la recerca però no està obligat a fer recerques històriques particulars per les persones usuàries ni a resoldre consultes que impliquin consulta de fons a distància. Per consultar documents d'arxiu cal fer la consulta presencialment. Es poden fer consultes a distància (telèfon i correu electrònic) dels instruments de descripció (inventaris, catàlegs i bases de dades).

Persones destinatàries: Qualsevol persona.

Horari: Horari d'obertura de l'arxiu. I també els dimarts i els dijous al matí amb cita prèvia.

Requisits d'accés: Tota persona té dret a consultar els documents. L'accés a la documentació és lliure, però es farà efectiu sempre que no hi hagi restriccions legals (protecció de la intimitat, protecció de dades personals, propietat intel·lectual, etc.). La consulta de documentació de menys de 50 anys d'ençà de la producció del document es farà a les oficines municipals de l'Ajuntament del Masnou. Caldrà fer la sol·licitud amb instància genèrica dirigida al departament corresponent i serà el departament l'encarregat de donar resposta i resoldre la consulta. Es recomana demanar cita prèvia.

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

Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació : **33220.02. Reproducció de documentació.**

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

Persones destinatàries: Qualsevol persona.

Horari: Horari d'obertura de l'arxiu. I també els dimarts i els dijous al matí amb cita prèvia.

Requisits d'accés: Els mateixos que per consultar la documentació.

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

Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: Sí

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

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



- Denominació : **33220.03. Assessorament i orientació.**
- Descripció : Servei d'informació, orientació i assessorament en la consulta dels fons que conserva l'arxiu i també en la història de la vila i la bibliografia existent. L'Arxiu ofereix la informació històrica de que disposa sobre esdeveniments, personatges, institucions i llocs del Masnou. L'arxiu compta amb base de dades d'informació històrica local i bibliografia. Especialment, també orienta i dona suport a investigadors i estudiants en la recerca d'informació i documentació municipal. A més a més, també assessora sobre tractament i organització de la documentació en mans de particulars i institucions, i, en general, en matèria de gestió documental i arxivística.
- Persones destinatàries: Qualsevol persona, ciutadans i personal de l'Ajuntament del Masnou.
- Horari: Horari d'obertura de l'arxiu. I també els dimarts i els dijous al matí amb cita prèvia.
- Requisits d'accés: Inicialment, cap.
- Documents a aportar: Inicialment, cap.
- Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
- Prestació obligatòria: Sí
- Pagament: No
- Denominació : **33220.04. Servei educatiu de l'arxiu municipal.**
- Descripció : S'ofereixen diversos tipus de tallers i visites guiades per a escoles o grups d'estudiants per descobrir la feina que es fa a l'Arxiu, com es fan les consultes i quins documents s'hi conserven. Els tallers didàctics es fan amb documents, fotografies i plànols antics, i altres materials de l'Arxiu. L'objectiu dels tallers és fer conèixer el patrimoni i la història de la vila, per sensibilitzar envers el patrimoni del poble i afavorir actituds de respecte pels conceptes d'herència, història i tradició, i incentivar el sentiment de pertinença.
- Persones destinatàries: Grups escolars.
- Horari: Els dimarts i els dijous al matí (de 9 a 13 h d'octubre de maig i de 9 a 14 h de juny a setembre) amb cita prèvia.
- Requisits d'accés: Inicialment, cap.
- Documents a aportar: Per accedir al servei cal fer la sol·licitud per escrit, mitjançant correu electrònic o formulari web:
<http://www.elmasnou.cat/formulari.php?id=17787>
- Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
- Prestació obligatòria: No
- Pagament: No
- Denominació : **33220.05. Recuperació i preservació del patrimoni documental local.**
- Descripció : L'Arxiu té la responsabilitat de vetllar per conservar el patrimoni documental del Masnou. Per aquesta finalitat, pot acollir documentació i acceptar donacions de documentació d'interès històric o cultural de persones físiques o jurídiques relacionades amb el municipi. No obstant això, el personal de l'arxiu sempre podrà decidir sobre l'acceptació o no d'una donació en funció del valor, estat de conservació, volum, unicitat i repetibilitat de la documentació.
- Persones destinatàries: Qualsevol persona.
- Ubicació : El Masnou i altres poblacions on es conservi documentació local del Masnou.
- Horari: De dilluns a dijous segons les necessitats.
- Requisits d'accés: Ser propietari de patrimoni documental català (segons els articles 19.2, 3 i 4 de la Llei 9/1993, del patrimoni cultural català) relatiu al Masnou o altra documentació local d'interès històric.
- Documents a aportar: Inicialment, cap.
- Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
- Prestació obligatòria: Sí
- Pagament: No
- Denominació : **33220.06. Promoció i difusió del patrimoni documental local.**
- Descripció : L'Arxiu promou la difusió dels seus fons i el coneixement del passat i del present a través d'exposicions, elaboració de publicacions, xerrades, cursos i jornades de portes obertes, etc. Té la responsabilitat de potenciar l'organització d'activitats de divulgació de la història de la vila i del seu patrimoni documental, i també de fer una tasca de foment de la recerca.

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



Persones destinatàries:	Qualsevol persona.
Ubicació :	El Masnou i altres poblacions.
Horari:	Segons les necessitats.
Requisits d'accés:	Inicialment, cap.
Documents a aportar:	Instància genèrica en el cas de sol·licitar documentació d'arxiu per exposicions o altres activitats de difusió.
Forma de prestació :	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	Sí
Pagament:	No
Denominació :	33220.07. Gestió documental interna de l'Ajuntament.
Descripció :	Els arxius municipals defineixen, implanten i mantenen el sistema de gestió de la documentació administrativa en fase activa i semiactiva, i gestionen i conserven la documentació en fase semiactiva i la documentació històrica. Fan aquestes funcions en relació amb la documentació de l'administració respectiva, dels seus organismes autònoms i de les seves empreses públiques, dels consorcis en què tinguin participació majoritària i de les fundacions i altres entitats finançades majoritàriament per l'Ajuntament.

En relació a aquesta prestació l'Arxiu ofereix als departaments de l'Ajuntament:

- Transferència de documents administratius a l'arxiu.
- Consulta de documentació.
- Préstec de documentació.
- Custodia i regulació de l'accés als documents administratius.
- Avaluació, tria i eliminació de la documentació municipal segons la normativa vigent.
- Suport en l'ordenació, classificació i descripció l'elaboració d'instruments de descripció : inventaris i catàlegs.
- Assessorament en matèria de gestió documental i arxivística.

Persones destinatàries:	Personal de l'Ajuntament del Masnou.
Ubicació :	Arxiu Municipal del Masnou i oficines municipals.
Horari:	De dilluns a dijous.
Requisits d'accés:	Ser empleat de l'Ajuntament del Masnou i tenir la competència sobre la documentació.
Documents a aportar:	En el cas de transferències, consultes i préstecs cal omplir un formulari intern.
Forma de prestació :	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	Sí
Pagament:	No

3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	Accedir lliurement i gratuïtament a les sales de consulta en les condicions i els horaris establerts. Ser atès amb eficàcia i eficiència. Rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s'ofereixen. Disposar de les condicions de seguretat, higiene i comoditat necessàries per consultar els documents. Accedir a aquella documentació que hagi sol·licitat, respectant les limitacions legalment establertes. Accedir als documents en el suport material que la persona sol·licitant hagi elegit entre els disponibles, tret que motius de conservació ho desaconsellin. Obtenir còpies dels documents consultats, excepte que no es puguin lliurar per raons de conservació o per motius legals o tècnics.
--------	--

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



Deures:

Formular queixes i suggeriments en relació amb els serveis i el funcionament de l'arxiu, i obtenir-ne una resposta en els terminis establerts.

Identificar-se prèviament per consultar documents originals.

Respectar els drets de propietat intel·lectual, industrial i d'autoria dels documents consultats.

Respectar els drets morals i d'explotació del fons fotogràfic de l'arxiu.

Complir la legislació en matèria de protecció de dades i propietat intel·lectual.

Citar les referències dels documents seguint les indicacions del personal de l'Arxiu.

Seguir les indicacions del personal d'arxiu pel que fa a l'accés, el tractament i l'ordre de la documentació.

Tenir cura i respectar els documents, mantenir la seva integritat i l'ordre intern segons indicacions del personal de l'arxiu.

Desar la documentació en les mateixes condicions d'ordre i integritat en les quals va ser deixada per a la consulta.

Satisfer les taxes per a l'obtenció de còpies.

4. Qualitat i millora del servei

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

Canals de participació :

òrgan sectorial de

participació ciutadana, amb caràcter informatiu, consultiu i assessor. Les seves competències, funcions i activitats es desenvolupen en l'àmbit de la protecció, la conservació, la investigació, la difusió i el foment del patrimoni cultural del Masnou.

Vies de reclamació : Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment, a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament del Masnou i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament:

<https://catalog.elmasnou.cat/DetailTramit.aspx?IdTema=2&IdTramit=39>

La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compromisos i objectius

- 1) Rapidesa en la prestació del servei.
 - a) Resoldre totes les peticions en un termini màxim de 30 dies hàbils.
- 2) Tracte correcte per part del personal.
 - a) No rebre cap queixa en relació al tracte rebut per part del personal del servei.
- 3) Atenció personalitzada.
 - a) Dedicar un temps mínim de 10 minuts a cada atenció realitzada.
- 4) Millorar la satisfacció pel servei rebut.
 - a) Garantir que el grau de satisfacció mitjana de les persones usuàries del servei es troba amb una puntuació igual o superior a 7 sobre 10.

5. Normativa específica del servei

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

Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol.

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònica: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals.

Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, que regularitza, aclareix i harmonitza les disposicions legals vigents sobre la matèria.

Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la que es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient (incorpora les

Directives 2003/4/CE i 2003/35/CE).

Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.

Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 1 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Autonòmica:

Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals.

Llei 9/ 1993, de 30 de setembre, del patrimoni cultural català.

Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.

Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya

Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

Decret 190/2009, de 9 de desembre, dels requisits dels arxius del Sistema d'Arxius de Catalunya, del procediment d'integració i del Registre d'Arxius de Catalunya.

Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.

Municipal:

Ordenança reguladora de la taxa per expedició de documents administratius

6. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant: Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via



administrativa.

Compensacions en
cas d'incompliment:

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

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

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

Data d'aprovació : 20/11/2018

Seguiment:

Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.

La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

Revisió :

Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.

També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.



Carta de serveis

Oficina d'atenció ciutadana (OAC)

1. Identificació del servei

Denominació :	9250 Oficina d'atenció ciutadana (OAC)
Descripció :	<p>L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) esta integrada per un equip de professionals polivalents formades en atenció al públic, que treballen per oferir un servei de qualitat, fer les gestions municipals més clares, ràpides i àgils i també resoldre, orientar i canalitzar les demandes ciutadanes.</p> <p>L'OAC proporciona la màxima informació possible i facilita la tramitació a la ciutadania dels assumptes administratius d'àmbit municipal i d'altres administracions, sota els criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en atenció a les persones.</p>
Missió :	<p>L'Oficina d'Atenció Ciutadana té com a missió oferir una gestió completa dels tràmits més habituals dels ciutadans, un servei més ràpid, senzill i eficaç i una atenció centralitzada per evitar desplaçaments innecessaris, i simplificar i agilitzar les tramitacions administratives dels ciutadans i la relació entre els ciutadans i l'Ajuntament.</p>
Responsables:	<p><i>Regidoria:</i> Serveis Generals <i>Departament:</i> Oficina d'Atenció Ciutadana</p>
Persones destinatàries:	<p>Ciutadania en general i qualsevol àmbit organitzatiu del propi Ajuntament del Masnou.</p>
Ubicació :	<p>Edifici Roger de Flor Carrer de Roger de Flor, 23 08320 El Masnou</p>
Telèfon:	<p>93 5571700</p>
Correu electrònic:	<p>oac@elmasnou.cat</p>
Lloc web:	<p>http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=84</p>
Horari:	<p>De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Dijous, de 08.30 a 14.00 i de 16.00 a 19.00 hores. Els mes d'agost el servei és tancat els dijous per la tarda. Les vigílies de festiu, quan s'escaiguin en dijous, el servei romandrà tancat per la tarda i s'obrirà el dimecres anterior.</p>

2. Prestacions

Denominació :	92500.01. Informació a la ciutadania.
Descripció :	<p>Informació a la ciutadania, mitjançant una atenció personalitzada, sobre els serveis i actuacions de l'Ajuntament i altres administracions, i sobre serveis i esdeveniments importants del municipi.</p>
Requisits d'accés:	<p>Cap en particular.</p>
Documents a aportar:	<p>Cap en particular.</p>
Forma de prestació :	<p>Directa, amb recursos propis.</p>
Prestació obligatòria:	<p>No</p>
Pagament:	<p>No</p>
Denominació :	92500.02. Gestió de suggeriments, queixes o propostes de la ciutadania.
Descripció :	<p>Rebre i tramitar els suggeriments, les queixes o les propostes que els ciutadans i les ciutadanes poden presentar davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament del Masnou per a la millora de la qualitat que estiguin relacionades amb serveis, actuacions o decisions</p> <p>Núm. expedient: X2018004033</p>

Codi de verificació electrònic: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



	d'àmbit municipal.
Requisits d'accés:	Cap en particular.
Documents a aportar:	Instància genèrica i la documentació necessària relacionada amb el suggeriment, queixa o proposta.
Forma de prestació :	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	No
Pagament:	No
Denominació :	92500.03. Realització de tràmits administratius.
Descripció :	Resoldre de manera immediata tràmits específics i iniciar l'expedient dels que gestionen altres departaments, sota criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció a les persones.
Requisits d'accés:	Els corresponents a cada tràmit concret.
Documents a aportar:	Els corresponents a cada tràmit concret.
Forma de prestació :	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	No
Pagament:	No

3. Drets i deures de les persones usuàries

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

4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:	La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació i els resultats obtinguts en relació amb aquesta carta de serveis.
Canals de participació :	L'Oficina d'Atenció Ciutadana posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la realització d'enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.



Vies de reclamació : Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment, a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament del Masnou i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament:

<https://catalog.elmasnou.cat/DetailTramit.aspx?IdTema=2&IdTramit=39>

La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compromisos i objectius:

- 1) Reduir tant com sigui possible el temps d'espera de les persones per ser ateses.
 - a) No superar els 10 minuts, llevat de situacions excepcionals, i un temps mitjà de 5 minuts
- 2) Ser àgils en la realització dels tràmits o en els processos d'informació a la ciutadania.
 - a) Atendre amb un temps promig inferior a 10 minuts, llevat de situacions excepcionals.
- 3) Millorar el grau de satisfacció de les persones usuàries i reduir-ne les queixes.
 - a) Garantir que no hi hagi més de 3 queixes anuals sobre el servei.
- 4) Ser transparents en la gestió del servei.
 - a) Garantir la publicació de la memòria del servei dins dels primers sis mesos següents a l'acabament de l'exercici.

5. Normativa específica del servei

Estatut:	Real Decret 208/1996, de 9 de febrer, on es regulen els Serveis d'informació administrativa i d'atenció al ciutadà, BOE del 4 de març. Legislació en matèria de procediment administratiu de les administracions públiques. Legislació i normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal. Resolució de 30 de gener de 2015, de l'Institut Nacional de Estadística sobre instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del padró municipal.
Autonòmica:	Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
Municipal:	Reglament orgànic municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 18/02/2016.

6. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant: Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

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

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

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònica: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



necessitat de la persona usuària.

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

Data d'aprovació : 20/11/2018

Seguiment: Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei. La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

Revisió : Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.

També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.



Carta de serveis

Recursos Humans

1. Identificació del servei

Denominació : **9201 Recursos Humans**
Descripció : El servei 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 és format per diversos àmbits:

- Atenció a l'empleat.
- Selecció i desenvolupament.
- Relacions Laborals, recursos i prestacions.
- Prevenció de riscos laborals.

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

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

Responsables: *Regidoria:* Serveis Generals
Departament: Recursos humans i organització

Persones

destinatàries: L'empleat i empleada pública i la ciutadania en general.

Ubicació : Edifici Prat de la Riba
Carrer de Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou

Correu electrònic: rrhh@elmasnou.cat

Horari: Horari del servei: de dilluns a divendres, de 08.00 a 14.30 hores.
Horari presencial i telefònic a l'empleat: de dilluns a divendres de 14.00 a 15.00 hores, i els divendres de 08.30 a 14.00 hores, amb cita prèvia.

2. Prestacions

Denominació : **92010.01. Atenció a l'empleat.**

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

Elaborar les nòmines i assegurances socials del personal.

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

Gestionar el temps de treball: seguiment i control de presència, absentisme, permisos, horaris, vacances i similars.

Gestionar i tramitar la formació dels empleats i empleades.

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



- Persones destinatàries: Empleats i empleades de l'Ajuntament
Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria: Sí
Pagament: No
Denominació : **92010.02. Selecció i desenvolupament.**
Descripció : Gestionar els procediments i expedients relatius a convocatòries, concursos i altres processos de selecció, contractació i provisió de llocs.
Estudiar, proposar i controlar les modificacions de la relació de llocs de treball i de la plantilla de personal.
Detectar les necessitats formatives, planificar i gestionar aspectes tècnics en matèria de formació.
- Persones destinatàries: Usuaris i usuàries externes
Empleats i empleades de l'Ajuntament
Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria: Sí
Pagament: No
Denominació : **92010.03. Relacions laborals, recursos i prestacions.**
Descripció : Controlar i fer el seguiment de la despesa del capítol 1 de despeses de personal.
Atendre els i les empleades de la corporació i els i les representants legals i sindicals, i impulsar la resolució negociada dels conflictes organitzatius.
- Persones destinatàries: Empleats i empleades de l'Ajuntament
Forma de prestació : Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria: Sí
Pagament: No
Denominació : **92010.04. Prevenció de riscos laborals.**
Descripció : Dirigir, planificar, organitzar, coordinar i controlar els diferents àmbits de prevenció dels riscos laboral a l'Ajuntament: pla de prevenció i manual de procediments (seguretat, higiene, ergonomia i psicociologia), vigilància de la salut dels empleats i empleades, accidentabilitat laboral, condicions de seguretat en el lloc de treball, plans d'emergències dels edificis, formació i informació en prevenció
Coordinació del comitè de seguretat i salut.
Gestió dels conflictes laborals, elaboració de propostes sobre millores de les relacions interpersonals i la comunicació en l'àmbit laboral. Coordinació del protocol d'assetjament laboral.
- Persones destinatàries: Empleats i empleades de l'Ajuntament
Forma de prestació : Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria: Sí
Pagament: No

3. Drets i deures de les persones usuàries

- Drets: Ser atesos amb la major brevetat possible.
Dret a utilitzar qualsevol de les llengües oficials a Catalunya.
Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora.
- Deures: Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
s 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.

4. Qualitat i millora del servei

- Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació i els



resultats obtinguts en relació amb aquesta carta de serveis.

Canals de
participació :

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis.

Principalment els empleats i empleades públiques es poden dirigir al nostre servei en l'horari presencial i telefònic establert per a l'empleat, així com posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

En el cas dels usuaris externs, en matèria de convocatòries de personal, altres vies de contacte són:

- La bústia de queixes i suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals.
- També es pot utilitzar via presencial, adreçant-se a l'OAC.

Vies de reclamació : Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment, a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament del Masnou i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament:

<https://catalog.elmasnou.cat/DetailTramit.aspx?IdTema=2&IdTramit=39>

La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compromisos i objectius:

- 1) Mantenir actualitzades les convocatòries de selecció.
 - a) Garantir que no hi hagi més de 5 queixes anuals.
- 2) Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLLT, organigrama i contractacions.
 - a) Garantir que s'actualitzi trimestralment.
- 3) Formar al total de la plantilla amb un mínim de 20 hores anuals de formació.
 - a) Garantir un mínim de 20 hores anuals.
- 4) Atendre les consultes i requeriments per escrit dels empleats i empleades públiques en un termini màxim de 15 dies.
 - a) Garantir que un 95% dels escrits que arriben a recursos humans siguin contestats en un termini màxim de 15 dies.
- 5) Elaborar els plans bàsic d'emergències de tots els edificis municipals.
 - a) Garantir que s'elabori els plans bàsics d'emergència d'un mínim de 3 edificis
- 6) Elaborar el PAU de l'edifici Centre.
 - a) Garantir que s'elabori el PAU de l'edifici Centre.

5. Normativa específica del servei

Estatat: Procediment administratiu:
Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Règim local:

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: **41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08**



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

Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors.

Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic.

Llei 30/1984. De 2 d'agost, de mesures per a la reforma de la funció pública.

Contractació :

Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Hisendes locals:

Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.

Llei orgànica 2/2012, de 17 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera.

Seguretat Social:

Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social.

Prevenió de riscos laborals:

Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenió de riscos laborals.

Autonòmica:

Procediment administratiu:

Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Règim local:

Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS).

Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de patrimoni dels ens locals.

nic

dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública.

Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del personal al servei de les entitats locals.

Municipal:

Reglament orgànic municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 18/02/2016.

6. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant: Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

Compensacions en

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

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.

Núm. expedient: X2018004033

Codi de verificació electrònic: 41e9b89f-6923-4ef2-9324-504c9ad94a08



- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

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

Data d'aprovació : 20/11/2018

Seguiment: Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.

La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

Revisió : Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.

També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La qual cosa es fa pública per al seu coneixement general i en compliment del previst en l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, l'article 178 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, i l'article 65 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis de les entitats locals.

Contra aquest acord es podrà interposar pels interessats un recurs contenciós-administratiu, davant la Sala del Contenciós-Administratiu del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos comptats a partir del dia següent al de la publicació d'aquest anunci, de conformitat amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, Reguladora de la Jurisdicció Contenciós-Administrativa.

El Masnou,

L'Alcalde
OLIVERAS MARISTANY, JAUME
28/11/2018