



EDICTE.- Aprovació definitiva de les cartes de serveis municipals de Policia Local, Clavegueram, Cementiri i serveis funeraris, Formació de persones adultes, Biblioteca pública Joan Coromines, Informació i promoció turística i Transport col·lectiu urbà de viatgers.

En data 25 de juliol de 2019 el Ple de l'Ajuntament del Masnou va aprovar inicialment les cartes de serveis municipals de Policia Local, Clavegueram, Cementiri i serveis funeraris, Formació de persones adultes, Biblioteca pública Joan Coromines, Informació i promoció turística i Transport col·lectiu urbà de viatgers.

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 7938, de data 13 d'agost de 2019, a l'e-tauler des del 8 d'agost al 24 de setembre de 2019 i en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona en data 8 d'agost de 2019.

En no haver-se presentat reclamacions ni al·legacions durant el termini d'exposició pública, en data 24 de setembre de 2019 queda automàticament elevat a definitiu l'acord plenari d'aprovació inicial de 25 de juliol de 2019.

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

Carta de serveis Policia local

1. Identificació del servei

Denominació: **1320 Policia local**

Descripció: La Policia Local és un cos de seguretat que depèn del municipi i que busca garantir i protegir el lliure exercici dels drets i les llibertats de les persones i el normal desenvolupament de la convivència i la seguretat ciutadana, així com la seguretat viària al municipi.

Missió: La missió encomanada als cossos i forces de seguretat consisteix en protegir el lliure exercici dels drets i les llibertats públiques i garantir la seguretat ciutadana, així com col·laborar amb l'administració de justícia en tasques de policia judicial.

La Policia Local té com a visió l'exercici d'un servei públic i útil a la població, amb diversitat de resposta, de la màxima qualitat, extensió i abast, amb capacitat per adaptar-se a la demanda ciutadana i als canvis d'estratègia política i capaç de generar valor afegit a la societat.

Tot això es vol assolir desenvolupant uns valors definits, que giren entorn a l'actuació policial amb criteris de congruència, oportunitat i proporcionalitat i amb respecte per les persones, sense produir-se cap discriminació per raó de raça, sexe, religió o opinió o qualsevol altra circumstància personal o social, i amb neutralitat política i imparcialitat, i actuant amb dignitat i integritat professionals.

Responsables:

Regidoria: Seguretat ciutadana

Departament: Seguretat Ciutadana

Persones destinatàries: Tota la ciutadania.

Ubicació: Prefectura de la Policia Local.
Carrer de Joan Miró, 150
08320 El Masnou.

Telèfon: 935552244

Correu electrònic:

seguretatciutadana@elmasnou.cat

Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/temes/seguretat-ciutadana>

Horari: Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.

2. Prestacions

Denominació: **13200.11 Seguretat i ordre públic**

Descripció: Les accions de la prestació són les següents:

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



- Protegir les autoritats de la corporació local i vigilar i custodiar els edificis, les instal·lacions i les dependències municipals.
- Ordenar, senyalitzar i dirigir el trànsit en el nucli urbà, d'acord amb el que estableixen les normes de circulació, així com impartir formació en matèria d'educació viària.
- Instruir atestats per accidents de circulació esdevinguts dins el nucli urbà.
- Exercir de policia administrativa, a fi d'assegurar el compliment dels reglaments, ordenances, bans, resolucions i altres disposicions i actes municipals.
- Dur a terme diligències de prevenció i actuacions destinades a evitar la comissió d'actes delictius.
- Vigilar els espais públics i col·laborar amb la Policia Autònoma en la protecció de les manifestacions i en el manteniment de l'ordre en grans concentracions humanes.
- Cooperar en la resolució de conflictes privats.
- Prestar auxili en accidents, catàstrofes i calamitats públiques, participant, d'acord amb el que disposen les lleis, en l'execució dels plans de protecció civil.
- Vetllar pel compliment de la normativa vigent en matèria de medi ambient i de protecció de l'entorn.
- Dur a terme les actuacions destinades a garantir la seguretat viària en el municipi.
- Auxiliar els jutges, els tribunals i el ministeri fiscal en la investigació dels delictes i en el descobriment i la detenció dels delinqüents.
- Practicar, per iniciativa pròpia o a requeriment de l'autoritat judicial, del ministeri fiscal o dels superiors jeràrquics, les primeres diligències de prevenció i de custòdia de detinguts i la prevenció i la custòdia dels objectes provinents d'un delictes o relacionats amb l'execució d'aquest.

Persones destinatàries: Tota la ciutadania.

Horari: Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.

Requisits d'accés: Cap en particular.

Documents a aportar: Cap, llevat del DNI o document que permeti la identificació de les persones per dur a terme algunes gestions de caràcter personal.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació **13200.21 Vigilància cívica**

Descripció: El servei de vigilància cívica té l'objectiu fonamental de millorar l'espai públic i reorientar les actituds que el deterioren.

- Ser present a la via pública per detectar incidències i desperfectes i comunicar-les als departaments de referència.
- Col·laborar i auxiliar la Policia Local en el control del compliment de les ordenances municipals, en l'entrada i sortida en horari escolar i en el desenvolupament d'activitats a la via pública.
- Facilitar informació a la ciutadania.
- Participar en campanyes preventives i en altres accions de sensibilització en els àmbits de la salut pública, el medi ambient i la mobilitat.

Persones destinatàries: Ciutadania en general, entitats, institucions i altres departaments de l'Ajuntament.

Horari: De dilluns a divendres, de 07.30 a 15.00 hores.

Requisits d'accés: Cap en particular.

Documents a aportar: Cap.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: No

Denominació: **13200.31 Retirada de vehicles de la via pública**

Descripció: La prestació té la finalitat de garantir i assegurar la correcta ordenació i seguretat del trànsit de vehicles dintre del municipi, així com l'adequat ús de les vies urbanes per part dels conductors, conforme a la normativa vigent reguladora d'aquesta matèria. Consisteix en la retirada de vehicles indègudament estacionats a la via pública amb el servei de grua municipal per part de la policia local.

Procedeix la retirada amb la grua dels vehicles que infringeixin la normativa de trànsit, d'acord amb els articles 53, 54 i 55 de l'Ordenança municipal de circulació i l'article 105 del Reial decret legislatiu 6/2015 (Llei de seguretat viària), en els casos següents:

- Sempre que constitueixi un perill o ocasioni greus perturbacions a la circulació de vehicles, a vianants, al funcionament d'algun servei públic o deteriori el patrimoni públic.
- En cas d'accident que impedeixi continuar la marxa.
- Quan hagi estat immobilitzat per deficiències del mateix vehicle i hagin transcorregut més de 48 hores des de la immobilització sense solucionar l'anomalia que va motivar-la.
- Quan un vehicle estigui estacionat en llocs habilitats per l'autoritat municipal com a zones d'estacionament reservat per l'ús de persones amb discapacitat sense haver col·locat els distintiu que els autoritza.
- Quan un vehicle estigui estacionat en els carrils o parts de les vies reservats exclusivament per a la circulació o per al servei de determinats usuaris i a les zones reservades a càrrega i descàrrega.
- Quan un vehicle romanguí estacionat en llocs habilitats per l'autoritat municipal com d'estacionament amb limitació horària sense haver col·locat el distintiu que l'autoritza, o quan ultrapassi el triple del temps abonat conforme al que està establert a l'ordenança municipal de circulació.
- Quan es pugui presumir, racionalment, el seu abandonament a la via pública, d'acord amb l'article 106 del Reial decret legislatiu 6/2015 (Llei de seguretat viària).
- Quan un vehicle es trobi estacionat a la via pública i estigui sonant el dispositiu de la seva alarma electrònica, de manera intermitent o permanent, produint molèsties al veïnat de la zona, si el seu conductor no compareix a desactivar-la.
- Quan obstaculitzi, dificulti o suposi un perill per a la circulació (veure articles 53, 54 i 55 de l'Ordenança municipal de circulació que regulen aquests supòsits de forma detallada).

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



Persones destinatàries: Ciutadania en general.
Horari: Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés: Cap en particular.
Documents a aportar: Permis de conducció.
Forma de prestació: Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria: Sí
Pagament: Sí
Ordenances: Taxa per retirada de vehicles de la via pública i estada en el dipòsit municipal.

Denominació: 13200.32 Retirada de vehicles abandonats a la via pública

Descripció: La prestació té la finalitat de garantir i assegurar l'ús adequat i eficient de l'espai públic i el medi ambient, així com la correcta ordenació dels aparcaments per part dels titulars dels vehicles, conforme a la normativa vigent reguladora, per evitar la presència de vehicles fora d'ús (vehicle de motor que esdevé residu sòlid, perquè es tracta d'un vehicle abandonat o pel fet que el posseïdor se'n desprèn o té la intenció o l'obligació de desprendre-se'n) o de vehicles abandonats (vehicle del qual es presumeix racionalment l'abandonament quan transcorrin més de dos mesos des que el vehicle hagi estat dipositat després de la seva retirada de la via pública per l'autoritat competent, o quan romangui estacionat per un període superior a un mes en el mateix lloc de la via pública i presenti desperfectes que en facin impossible el desplaçament pels seus propis mitjans o li faltin les plaques de matriculació).

Persones destinatàries: Ciutadania en general.
Horari: Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés: Ser propietari del vehicle al qual es renúncia.
Documents a aportar:

- Document identificador (DNI, carnet de conduir, passaport o NIE).
- Original del permís de circulació del vehicle.
- Original de la fitxa tècnica.
- Imprès de renúncia del vehicle a favor de l'Ajuntament del Masnou. No cal passar-lo pel Registre d'entrada.
- Declaració jurada, en el cas que el titular no trobi la documentació original del vehicle.

Forma de prestació: Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria Sí
Pagament: No

Denominació: 13200.41 Protecció civil

Descripció: La prestació té la finalitat d'evitar, reduir, corregir o minimitzar els danys causats a persones i béns per tota classe de mitjans d'agressió i pels elements naturals o extraordinaris en temps de pau, quan l'amplitud i la gravetat de llurs efectes els fa assolir el caràcter de calamitat pública, mitjançant la previsió dels riscos greus, la prevenció (conjunt d'actuacions encaminades tant a la disminució dels riscos com a llur detecció immediata, mitjançant la vigilància), la planificació de les respostes davant les situacions de greu risc col·lectiu i les emergències, l'estructura de coordinació, les comunicacions, el comandament i el control dels diferents organismes i entitats que actuen en aquestes respostes, la intervenció per a anul·lar les causes i pal·liar, corregir i minimitzar els efectes de les catàstrofes i les calamitats públiques, el restabliment dels serveis essencials i la confecció dels plans de recuperació de la normalitat, la preparació adequada de les persones que pertanyen als grups d'intervenció i la informació i formació de les persones i els col·lectius que puguin ésser afectats per riscos, catàstrofes i calamitats públiques. Des de protecció civil es presten també serveis preventius, d'informació i de suport a altres operatius en actes de massiva concurrència de ciutadans organitzats per l'Ajuntament, com per exemple en correfocs i focs d'artifici de la Festa Major de Sant Pere, la Cavalcada de Reis, concerts i festivals diversos, rues de carnestoltes, cercaviles, els actes dels Tres Tombs, proves esportives, fires comercials, etc.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.
Horari: Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés: Cap.
Documents a aportar: Cap.
Forma de prestació: Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria: Sí
Pagament: No

Denominació 13200.51 Gestió d'objectes perduts

Descripció: Actuació en cas de troballa o pèrdua d'un objecte. Consisteix en el lliurament de l'objecte trobat a la via pública a la policia local per a la seva custòdia i lliurament posterior, si escau, al seu propietari legítim.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.
Horari: Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés: Cap.
Documents a aportar: Document Nacional d'Identitat (DNI).
Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria: Sí
Pagament: No

Denominació: 13200.52 Ocupació temporal de terrenys d'ús públic, mudances i talls de carrer

Descripció: Préstec dels senyals de trànsit per l'autorització d'ocupació temporal de la via pública per mudances. Servei destinat a facilitar l'autorització d'ocupació temporal de la via pública per mudances. Es faciliten els senyals de trànsit necessaris per delimitar l'ocupació. Cal deixar un dipòsit en metàl·lic en garantia per a l'ús d'aquests senyals, el qual serà retornat a la persona interessada quan els torni.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.
Horari: Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés: Cap.
Documents a aportar: Document Nacional d'Identitat (DNI).

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria No
Pagament: Sí
Ordenances: Taxa per ocupació de terrenys d'ús públic. Apartat 7.

Denominació: 13200.61 Informes sobre accidents de circulació

Descripció: Elaboració d'informes policials sobre accidents de circulació. Consisteix en un informe tècnic elaborat per un funcionari de la policia local sobre un accident de circulació o una intervenció policial.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Horari: Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.

Requisits d'accés: Haver estat implicat en un accident de circulació ocorregut al terme municipal del Masnou, on hagi intervingut la policia local, o actuar en representació de la persona implicada.

Documents a aportar:

Document Nacional d'Identitat (DNI) de la persona implicada o bé poder o autorització de representació

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria No

Pagament: Sí

Ordenances: Taxa per expedició de documents administratius. Informes de la Policia Local. Apartats 11.1 i 11.2.

Denominació: 13200.62 Presentació d'al·legacions a les denúncies de trànsit de la policia local

Descripció: Presentació d'al·legacions a una denúncia de trànsit de la policia local del Masnou, en la qual s'exposen els motius pels quals s'està en desacord amb la denúncia.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Horari: Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.

Requisits d'accés: Haver estat implicat en un accident de circulació ocorregut al terme municipal del Masnou, on hagi intervingut la policia local, o actuar en representació de la persona implicada.

Documents a aportar: Document Nacional d'Identitat (DNI) de la persona implicada o bé poder o autorització de representació.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria Sí

Pagament: No

Denominació: 13200.63 Senyalitzacions viàries i reserves d'estacionament (PMR i C/D)

Descripció: Sol·licitud d'autorització per senyalitzar a la via pública i per a reserves d'estacionament:

- Reserva d'estacionament per a vehicles de persones amb la mobilitat reduïda (PMR).
- Afegir nova placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR).
- Canvi de placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR)
- Reserva d'estacionament d'ús privatiu per a vehicles que han de fer tasques de càrrega i descàrrega (C/D).
- Altres tipus de reserva d'estacionament (motos, autocars, etc.).
- Rètols indicadors d'establiments assistencials o farmàcies.
- Rètols indicadors o prohibitius diversos.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Horari: Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.

Requisits d'accés: Tenir interès legítim.

Documents a aportar:

- Reserves d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR): targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda i permís de circulació del vehicle, fotocòpia del DNI de la persona interessada i de la persona titular del vehicle, en el cas que no sigui la mateixa que la interessada, certificat de reconeixement del grau de minusvalidesa i el certificat d'empadronament al municipi del Masnou.
- Afegir nova placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR): permís de circulació del vehicle, fotocòpia del DNI de la persona interessada i de la persona titular del vehicle en el cas que no sigui la mateixa que la interessada.
- Canvi de placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR): permís de circulació del vehicle, fotocòpia del DNI de la persona interessada i de la persona titular del vehicle en el cas que no sigui la mateixa que la interessada.
- Zona de càrrega i descàrrega (d'ús privatiu): llicència de l'activitat.
- Altres reserves d'estacionament: permís de circulació del vehicle.
- Rètols d'establiments assistencials: acreditació de la titularitat i activitat.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria Sí

Pagament: Sí

Ordenances:

- Taxa per utilització privativa o aprofitament especial de la via pública amb entrada de vehicles a través de les voreres i les reserves de via pública per aparcament exclusiu, càrrega i descàrrega de mercaderies de qualsevol mena.
- Taxa per concessió de plaques, patents i altres distintius anàlegs.

Denominació: 13200.71 Presentació de denúncies penals

Descripció: Presentació de denúncies per haver estat víctima, perjudicat o testimoni d'un fet delictiu. La denúncia ha de ser clara i ha d'incloure les dades següents:

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



- Els fets denunciats.
- Data i, si escau, hora en què es van produir els fets.
- Lloc on es van produir els fets.
- Possibles testimonis, si n'hi ha.
- Qualsevol altra dada considerada d'interès a efectes judicials.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Horari: Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.

Requisits d'accés: Haver estat víctima o perjudicat pel delictes denunciats o testimoni dels fets.

Documents a aportar: Document Nacional d'Identitat (DNI) o altre document que acrediti legalment la personalitat (NIE; passaport; permís de conduir, etc.).

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació: 13200.72 Sol·licitud de la tarjeta d'armes

Descripció: Permet registrar la possessió d'una arma d'aire comprimit. Permet registrar la possessió d'una arma de la 4a categoria (aire comprimit), segons el Reglament d'armes vigent, a un ciutadà o ciutadana.

Persones destinatàries:

Ciutadania en general.

Horari: Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.

Requisits d'accés:

Ser major de 14 anys. Ser veí o resident de la localitat del Masnou.

Documents a aportar:

- DNI o documentació equivalent en vigor que serveixi per acreditar la identitat i l'edat de la persona sol·licitant, en el cas que l'interessat o interessada no doni autorització d'accés a aquestes dades a través de la Direcció General de la Policia.
- Certificat mèdic d'aptituds psicofísiques de la persona interessada.
- Targeta d'armes segons l'imprès oficial de la Direcció General de la Guàrdia Civil. El faciliten a les armeries.
- Fotocòpia de la factura de compra de l'arma.
- Justificant de residència (s'obté a l'OAC).

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació: 13200.81 Vacances segures

Descripció: Servei que permet a la ciutadania sol·licitar formar part d'una base de dades gestionada per la policia local perquè es pugui localitzar en cas de necessitat mentre estan fora de la llar per vacances.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Horari: Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.

Requisits d'accés: Ser resident al Masnou.

Documents a aportar: Document Nacional d'Identitat (DNI) i acreditació de la propietat de l'immoble o de l'existència d'un contracte de lloguer.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: No

3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets: Dret d'accés als serveis públics de seguretat ciutadana en condicions d'igualtat i sense cap tipus de discriminació per raó de raça, sexe, religió o opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

Deures: Deure de respecte i consideració per les persones prestatàries del servei públic de seguretat ciutadana.

4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Canals de participació: Les persones usuàries del servei poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament (app, web, instàncies, etc.).

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:

- 01 Atenció policial durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per la recepció de denúncies penals i administratives.
- 02 Tracte amable, respectuós, esmerat, àgil i ràpid.
- 03 Garantia de la confidencialitat de les dades de caràcter personal de les persones denunciants.
- 04 Garantia d'un servei d'atenció telefònica les 24 hores al dia, durant els 365 dies de l'any, per poder sol·licitar ajuda

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



policial en cas de necessitat (accidents, víctima d'un delictes, emergències, etc.).

05 Impartir classes d'educació viària a tots els centres escolars del municipi.

06 Intervenir en situacions d'alteració de la seguretat ciutadana, de forma immediata quan la situació ho requereixi per la seva urgència, i en el mínim temps de resposta possible.

06 Impartir xerrades als instituts del municipi.

07 Participar en simulacres d'emergència en tots els centres escolars del municipi per garantir l'aplicació adequada del Pla d'Emergències del centre.

08 En cas d'accident de trànsit amb ferits, donar assistència a les víctimes i garantir el restabliment de la circulació a la normalitat el més aviat possible, instruint el corresponent atestat policial.

Objectius generals:

01 Rebre un màxim de 20 queixes sobre el servei, anualment.

02 No tenir cap reclamació per l'ús incorrecte de dades personals, d'acord amb l'establert a la normativa d'aplicació.

03 Donar resposta a les demandes d'ajuda o assistència en un temps no superior a 10 minuts.

04 Impartir almenys una classe d'educació viària a tots els alumnes de 5è curs d'educació primària del municipi.

05 Impartir almenys una xerrada a cada institut del municipi sobre qüestions relacionades amb problemàtiques socials (accidentalitat amb vehicles a motor, consum de substàncies estupefaents, delictes i ús de noves tecnologies, assetjament, civisme, ús de nous mitjans de transport, etc.).

06 Participar i supervisar el correcte compliment dels plans d'emergència dels centres d'ensenyament de la localitat en simulacres d'evacuació, una vegada a l'any.

5. Normativa específica del servei

Estatal:

- Constitució Espanyola (Art. 104.1)
- Llei Orgànica 10/1995, del Codi Penal
- Llei d'Enjudiciament Criminal
- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat (en especial els títols II V).
- Llei Orgànica 4/2015, de Protecció de la Seguretat Ciutadana
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (art. 2, 25).
- Reial Decret Legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.
- Reial Decret 1428/2003, de 21 de novembre, del Reglament General de Circulació
- Reial Decret 2822/1998, de 23 de desembre, del Reglament General de Vehicles
- Reial Decret 818/2009, de 8 de maig, del Reglament General de Conductors
- Reial Decret 320/1994, de 25 de febrer, del Reglament Sancionador en matèria de trànsit.

Autonòmica:

- Estatut d'Autonomia de Catalunya
- Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya.
- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de policies locals de Catalunya.
- Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya.
- Decret 155/2014, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el contingut mínim per a l'elaboració i l'homologació dels plans de protecció civil municipals i s'estableix el procediment per a la seva tramitació conjunta.
- Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.
- 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 217/1999, de 27 de juliol, sobre gestió dels vehicles fora d'ús.
- Decret legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus i la resta de normativa vigent relativa al medi ambient relacionades amb l'objecte del contracte.
- 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.

Municipal:

- Ordenança Municipal de Circulació
- Ordenança Fiscal que regula la taxa per retirada de vehicles de la via pública i estada en el dipòsit municipal.
- Ordenança Fiscal que regula la taxa per expedició de documents administratius. Informes de la Policia Local. Apartats 11.1 i 11.2.
- Ordenança Fiscal que regula la taxa per ocupació de terrenys d'ús públic. Apartat 7.

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

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



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: 24/09/2019

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 Clavegueram

1. Identificació del servei

Denominació: **1600 Clavegueram**

Descripció: El servei consisteix en la inspecció, neteja i manteniment de la xarxa de clavegueram municipal.

El sistema de clavegueram del Masnou consta d'una xarxa de col·lectors que recorren el subsòl del municipi normalment sota les calçades. Té una part de xarxa separativa, amb col·lectors d'aigües residuals (37%) i d'aigües pluvials (23%); i un part de xarxa unitària (40%), on en un mateix col·lector es transporten tant aigües residuals com pluvials.

Degut a l'orografia del municipi, la xarxa de clavegueram presenta un bon comportament a la part alta del municipi on hi ha pendents pronunciades que provoquen altes velocitats a la xarxa, però mostra més problemes a la part baixa del municipi, on les pendents es redueixen de manera important i la sortida de les aigües pluvials cap al mar es troba condicionada per la presència de la carretera N II i la línia del ferrocarril.

Missió: La **missió** del servei és mantenir en bones condicions la xarxa de clavegueram i donar resposta ràpida a les incidències que succeeixin.

L'Ajuntament vol arribar a un punt de gestió eficient del servei, establint els processos necessaris per a mantenir en un estat òptim tots els elements de la xarxa i establir mecanismes de control que millorin la seva eficiència gràcies a la detecció d'averies, per tal d'esdevenir model per les poblacions de l'entorn que presenten unes xarxes amb característiques i dificultats similars.

El servei es gestiona amb:

- **Adaptabilitat:** es tenen en compte els canvis en les necessitats i les expectatives de la ciutadania i es transforma i s'adapta sempre que és necessari.
- **Qualitat:** s'aspira a la seva millora contínua.
- **Transversalitat:** es proposen i promociónen accions conjuntes amb perspectiva de municipi i de comarca.

Responsables:

Regidoria: Manteniment, serveis municipals i paisatge

Departament: Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Ubicació:

Avinguda del Maresme, 5

08320 El Masnou

Telèfon: 93 5571600

Correu electrònic: manteniment@elmasnou.cat

Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/equipaments/regidoria-de-manteniment-serveis-municipals-i-paisatge>

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

2. Prestacions

Denominació: **16000.11 Manteniment de la xarxa de clavegueram.**

Descripció: Manteniment, tant preventiu com correctiu, de la xarxa de clavegueram: canvi de reixes i tapes de pou en mal estat, arranjamet de col·lectors amb deficiències estructurals i altres actuacions de manteniment.

No s'inclou el manteniment de les escameses privades (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer), ni l'atenció a urgències per mal funcionament d'aquestes.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Ubicació: Tot el municipi.

Requisits d'accés: Cap.

Pagament: Sí

Documents a aportar: Cap.

Prestació obligatòria: Forma de prestació: Directa, amb recursos externs.

Ordenances: Taxa pel servei de clavegueram.

Denominació: **16000.21 Neteja de la xarxa de clavegueram.**

Descripció: Neteja, tant preventiva com correctiva, de la xarxa de clavegueram: neteja de col·lectors, embornals, reixes i resta d'elements de la xarxa.

No s'inclou la neteja de les escameses privades (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer).

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Ubicació: Tot el municipi.

Requisits d'accés: Cap.

Documents a aportar: Cap.

Forma de prestació: Directa, amb recursos externs.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: Sí

Ordenances: Taxa pel servei de clavegueram.

Denominació: **16000.31 Inspeccions de la xarxa de clavegueram.**

Descripció: Inspeccions de la xarxa de clavegueram, tant preventives com correctives, amb càmera perxa, càmera robotitzada o directament amb personal qualificat.

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



Persones destinatàries: Ciutadania en general.
Ubicació: Tot el municipi.
Requisits d'accés: Cap.
Documents a aportar: Cap.
Forma de prestació: Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria: Sí
Pagament: Sí
Ordenances: Taxa pel servei de clavegueram.

Denominació: **16000.41 Reparacions i millora de la xarxa de clavegueram.**
Descripció: Petites obres de reparació i millora de la xarxa de clavegueram, així com substitució i nova construcció de col·lectors, embornals, pous i interceptors.
Persones destinatàries: Ciutadania en general.
Ubicació: Tot el municipi.
Requisits d'accés: Cap.
Documents a aportar: Cap.
Forma de prestació: Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria: Sí
Pagament: Sí
Ordenances: Taxa pel servei de clavegueram.

3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Rebre el servei, que fa que les aigües residuals de les finques privades siguin evacuades correctament i sense molèsties.
- Formular les reclamacions que creguin convenients d'acord amb els procediments establerts i la resta de normativa aplicable.

Deures:

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

4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Canals de participació: Les persones usuàries del servei poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament (app, web, instàncies, etc.).

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:

- 01 Assegurar un tracte correcte per part del personal a les persones usuàries.
- 02 Actuar amb rapidesa en situacions d'urgència.
- 03 Iniciar de manera àgil les reparacions d'anomalies que afectin el bon funcionament de la xarxa de clavegueram.

Objectius:

- 01 No rebre cap queixa en relació amb el tracte rebut per part del personal del servei.
- 02 Atendre el 100% de les urgències (per embussos) en menys de 2 hores des del moment en què es rep la incidència.
- 03 Iniciar el 100% de les reparacions d'anomalies en la xarxa de clavegueram que afectin el seu bon funcionament en

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



un termini igual o inferior a 48 hores.

5. Normativa específica del servei

Estatal:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.

Autonòmica:

- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya.
- Decret 130/2003, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis públics de sanejament.

Municipal:

- Reglament regulador d'abocaments d'aigües residuals de la comarca del Maresme, aprovat definitivament pel ple del Consell en sessió de data 20 de juliol de 2004 (BOPB 05/082004).
- Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).

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: 24/09/2019

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

Cementiri i serveis funeraris.

1. Identificació del servei

Denominació: **1640 Cementiri i serveis funeraris.**

Descripció: El servei de cementiri consta de dues prestacions diferenciades:

1. Servei de cementiri, pròpiament, que consisteix en l'enterrament de difunts en nínxols o bé en la col·locació d'urnes cineràries en columbaris. També inclou el trasllat de despulles a un altre nínxols, dins del mateix cementiri o a un altre.

L'Ajuntament garanteix l'enterrament a tothom, fins i tot en els casos de manca de recursos.

2. Serveis funeraris, que agrupen en tots els tràmits previs a l'enterrament:

- Preparació del difunt.
- Obtenció de la llicència de sepultura.
- Comunicació de la defunció a Registre Civil.
- Coordinació amb la persona encarregada del cementiri per a la data d'enterrament.
- Tramitació de la concessió de nínxol, en el cas que no es disposi prèviament de sepultura.
- Opcionalment, tramitació davant d'altres organismes (Seguretat Social, Registre d'últimes voluntats, etc.), sempre amb la conformitat de la família.

Missió: Oferir un servei de qualitat donant sepultura als cadàvers i despulles humanes, assessorant i gestionant les concessions.

Responsables:

Regidoria: Serveis generals

Departament: Serveis generals

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Telèfon: 935571714

Correu electrònic: cementiri@elmasnou.cat

2. Prestacions

Denominació: **16400.00 Cementiri.**

Descripció: La prestació comprèn:

- Obertura i tancament del cementiri per a l'accés del públic, manteniment i conservació dels elements comuns del recinte i adequació de les sepultures per a la inhumació o nova concessió.
- Adequació i ornamentació floral per la festivitat de Tots Sants. Durant la temporada de Tots Sants (els 8 dies previs i el posterior a la festivitat, dia dels Difunts) s'amplia el nombre d'hores dedicades a l'ornamentació floral del recinte.

El cementiri municipal i les seves sepultures són béns de domini públic afectes al servei públic que els és propi.

Les sepultures del cementiri municipal del Masnou es classifiquen en :

- Nínxols, amb ossera o sense ossera.
- Panteons.
- Columbaris, espais destinats a guardar les urnes de cendres procedents d'incineracions de cadàvers.

L'ús de les sepultures es fa mitjançant règim de concessió administrativa, en el cas dels nínxols i columbaris. En el cas dels panteons, la concessió es refereix únicament als terrenys i la construcció és de titularitat privada i va a càrrec de la persona concessionària.

Persones destinatàries: Tota la ciutadania.

Ubicació: Avinguda de Joan XXIII, 100, 08320 El Masnou

Horari:

1. Diumenges, durant tot l'any, de 09.30 a 13.00 hores.

2. Dimarts i dijous:

- 1 d'octubre a 31 de març, de 15.00 a 18.00 hores.
- 1 d'abril a 30 de setembre, de 16.00 a 19.00 hores.
- Els dimarts i els dijous festius, de 09.30 a 13.00 hores.

3. Agost. Horari especial:

- Dijous de 16.00 a 19.00 hores.
- Diumenges de 09.30 a 13.00 hores.

4. Tots Sants:

- Quatre dies anteriors a l'1 de novembre (Tots Sants), de 08.00 a 13.00 hores i de 15.00 a 18.00 hores.
- Si un d'aquests dies és festiu, de 08.00 a 18.00 hores.
- Dies 1 (Tots Sants) i 2 (Difunts) de novembre, de 08.00 a 18.00 hores.

Requisits d'accés:

- Per l'accés al cementiri, cap en particular.
- Per l'accés a les sepultures, tenir-ne la titularitat d'una.

Documents a aportar: Cap en particular.

Forma de prestació: Directa, amb recursos externs.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No



Denominació: **16400.01 Concessions de dret funerari (sepultures).**

Descripció:

Les concessions podran ser atorgades per l'enterrament immediat d'un cadàver, per al trasllat de restes des d'un nínxol adjudicat per període de 5 anys o per al dipòsit, tant en nínxols com en columbaris, de cendres procedents d'incineracions de cadàvers.

Les sepultures (nínxols i panteons) seran denominades en forma adequada i numerades correlativament, quedant obligats els titulars a acceptar-ne el número que per ordre d'adjudicació els hi toqui; aquest ordre coincidirà amb el de numeració.

El dret funerari s'adquireix per l'atorgament i concessió del títol del dret funerari i pel pagament de la taxa establerta en la corresponent Ordenança fiscal. Aquest atorgament es podrà efectuar:

- A nom personal i individual, que serà el de la pròpia persona peticionària.
- A nom de comunitats religioses o establiments benèfics o hospitalaris reconeguts com a tals per l'Administració, per a ús exclusiu de les persones membres, de les asilades o de les acollides.
- A nom de corporacions, fundacions o entitats legalment constituïdes, de tipus social o benèfic, per a ús exclusiu de les persones membres.

Persones destinatàries: Tota la ciutadania.

Ubicació: Ajuntament del Masnou

Passeig de Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou

Telèfon: 93 557 17 14

Correu electrònic: cementiri@elmasnou.cat

Horari: De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Cal concertar cita prèvia.

Requisits d'accés: No tenir la titularitat de cap altra sepultura al cementiri.

Documents a aportar: Llicència de sepultura o certificat d'incineració.

Forma de prestació: Indirecta.

ria: Sí

Pagament: Sí

Ordenances: Taxa de cementiri municipal.

Denominació: **16401.00 Serveis funeraris.**

Descripció: Els serveis funeraris en el cementiri del Masnou són prestats per l'Ajuntament mitjançant una empresa concessionària.

La prestació es basa en inhumacions, exhumacions, trasllat de restes i incineracions.

La inhumació d'una d'urna de cendres pot fer-se en columbari o en nínxol, si ja se'n disposa d'un.

Les exhumacions de cadàvers o restes cadavèriques que hagin de ser traslladades fora del cementiri municipal requereixen l'autorització prèvia del Departament de Sanitat de la Generalitat de Catalunya.

Els tràmits són iniciats davant de l'empresa que presta els serveis funeraris per compte de l'Ajuntament.

Les famílies que desitgin incinerar el difunt ho han de comunicar a l'empresa concessionària; el cementiri municipal del Masnou no disposa de crematori.

Persones destinatàries: Tota la ciutadania.

Ubicació:

Cabré Junqueras, S.A. (empresa concessionària).
Carrer d'Aristòtil, 37

Telèfon: 93 741 53 70

Correu electrònic: funeraria@cabrejunqueras.com

Lloc web: <https://www.cabrejunqueras.cat>

Horari: 24 hores.

Requisits d'accés: Cap en particular.

Documents a aportar: Cap en particular.

Forma de prestació: Indirecta.

Prestació obligatòria: No

Pagament: Sí

3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Accedir lliurement i gratuïtament al cementiri en l'horari d'obertura establert.
- Ser atès amb eficàcia i eficiència.
- Rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s'ofereixen.
- Disposar d'una sepultura en concessió sempre que no se'n tingui una altra en el cementiri municipal.
- Traslladar les despulles de les seves persones difuntes a un altre nínxol o a un altre cementiri.
- Formular queixes i suggeriments en relació amb els serveis i el seu funcionament, i obtenir-ne una resposta en els terminis establerts.
- Ser enterrat en morir.

Deures:

- Disposar en tot moment del títol de concessió i presentar-lo sempre que l'Ajuntament ho requereixi.
- Mantenir en bon estat de neteja el nínxol del qual se n'és concessionari.
- Satisfer les taxes fiscals anuals en concepte de manteniment del cementiri.



4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Canals de participació: El cementiri i els serveis funeraris del Masnou posen 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.

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:

- 01 Millorar la capacitat d'admissió del cementiri.
- 02 Mantenir el cementiri en un estat de neteja i decoració floral excel·lent.
- 03 Garantir uns serveis funeraris de qualitat.
- 04 Oferir un tracte personalitzat a les persones i famílies usuàries.

Objectius:

- 01 Assolir una disponibilitat del 2% de les sepultures inventariades.
- 02 No rebre cap queixa de persones visitants i usuàries en relació amb la neteja i la decoració floral del cementiri.
- 03 No rebre cap queixa pels serveis funeraris prestats.
- 04 No anul·lar més d'un 5% de les cites prèvies sol·licitades en relació amb el servei de cementiri.

5. Normativa específica del servei

Estatut:

- Decret 2263/1974, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria (BOE 197, 17/08/1974, darrera modificació: 03/12/2014).
- Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques (BOE 264, 04/11/2003).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu com de les administracions públiques (BOE 236, 02/10/2015).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic (BOE 236, 02/10/2015).
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garanties dels drets digitals (BOE 294, 06/12/2018).

Autonòmica

- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals (DOGC 1076, 02/12/1988).
- Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris (DOGC 2370, 14/04/1997).
- Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria (DOGC 2528, 28/11/1997).
- Decret 209/1999, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula, amb caràcter supletori, els serveis funeraris municipals (DOGC 2946, 05/08/1999).

Municipal:

- Ordenança general de serveis funeraris de l'Ajuntament del Masnou, aprovada pel Ple de l'Ajuntament en data 19 de febrer de 1998 (BOPB 75, 29/03/1999)
- Reglament del cementiri municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en data 28 de maig de 1982.
- Ordenança fiscal de la taxa del cementiri municipal.

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

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

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



Data d'aprovació: 24/09/2019

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

Formació de persones adultes

1. Identificació del servei

Denominació: **3262 Formació de persones adultes**

Descripció: La formació permanent de persones adultes és un servei que l'Ajuntament ofereix des del Centre de Formació de

Persones Adultes del Masnou (CFPAM) des de l'any 1979.

L'actual oferta formativa del CFPAM gira al voltant de 3 eixos: l'educació general i l'accés al sistema educatiu; l'educació per adquirir competències transprofessionals i l'educació per la cohesió i la participació social.

Els ensenyaments corresponents a cadascun d'aquests eixos són:

1. Educació general i accés al sistema educatiu:

- Graduat en educació secundària obligatòria per a adults.
- Preparació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau mitjà.
- Preparació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau superior.

2. Educació per adquirir competències transprofessionals:

- Tallers d'anglès.
- Tallers d'informàtica.

3. Educació per a la cohesió i la participació social:

- Català inicial.
- Castellà inicial.
- Tallers d'alfabetització.

Missió: La missió del CFPAM és impartir ensenyaments adreçats a les persones majors de 16 o 18 anys, amb l'objectiu de millorar les competències educatives, laborals i socials que permetin afrontar les exigències de la societat actual.

La seva visió és arribar a ser reconeguts per la ciutadania i les institucions com a referent de la formació de persones adultes en el municipi, en el marc d'una educació entesa com a un procés al llarg de tota la vida.

Els valors que orienten la missió i la visió del centre són:

- Compromís ètic amb la tasca docent.
- Atenció personalitzada de l'alumnat.
- Promoció de l'autonomia, l'esperit crític i la responsabilitat en l'alumnat.
- Respecte i empatia vers la diversitat.
- Promoció de la inclusió social.
- Rebuig de la discriminació per raó de sexe, raça i opcions sexuals.

Responsables:

Regidoria: Ensenyament

Departament: Ensenyament

Persones destinatàries: Amb caràcter general, per accedir a l'educació de persones adultes cal haver complert els 18 anys, amb les excepcions que es pugui indicar a cada prestació concreta.

Ubicació: Centre de Formació de Persones Adultes del Masnou (CFPAM).

Edifici Centre.

Carrer d'Itàlia, 50. 1a. planta.

08320 El Masnou

Telèfon: 93 557 18 82

Correu electrònic: cfam@elmasnou.cat

Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/temes/ensenyament/centre-de-formacio-de-persones-adultes-del-masnou-cfam>

Horari: De dilluns a divendres, de 15.00 a 21.00 hores.

2. Prestacions

Denominació: **32621.11 Graduat en educació secundària obligatòria per a adults (GES)**

Descripció: Estudis que permeten completar els ensenyaments bàsics i obtenir el títol de graduat o graduada en educació secundària obligatòria (GESO), equivalent a tots els efectes a l'ESO.

Persones destinatàries: Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari: De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.

Requisits d'accés: Tenir 18 anys o complir-los durant l'any natural en què s'inicia la formació. També hi poden accedir les persones que tinguin 16 anys o els compleixin durant l'any natural en què s'inicia la formació, si es compleix alguna de les circumstàncies següents:

- Tenir un contracte laboral que els impedeixi d'assistir al centre educatiu en règim ordinari.
- Trobar-se en procés d'obtenir un permís de treball.
- Ser esportista d'alt rendiment.
- Tenir necessitats específiques i circumstàncies singulars justificades que ho fan aconsellable.
- Cursar o haver cursat programes de qualificació professional inicial.

S'haurà de fer una entrevista o una prova de nivell en els dies i les hores establertes.

Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) Documentació que cal presentar:

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).
- Expedient acadèmic.
- Si l'alumne/a és menor d'edat també ha de presentar:
- Original i fotocòpia del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a legal.
- Original i fotocòpia del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si està en situació d'acolliment, la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
- Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).

De manera extraordinària, les dades d'identificació dels alumnes estrangers també es poden acreditar amb el document d'identitat o la documentació alternativa del país d'origen que la persona pugui aportar. El director/a o la persona titular del centre la valora i deixa constància per escrit de la decisió adoptada.

- Document que certifiqui les circumstàncies que permeten l'accés amb 16 anys:
 - Persones amb contracte laboral: document que acrediti la seva afiliació a la Seguretat Social (si no tenen obligació d'estar afiliats, el certificat del familiar titular de l'empresa i la declaració dels tutors legals).
 - Persones en procés d'obtenció d'un permís de treball: documentació acreditativa corresponent.
 - Esportistes d'alt rendiment que comparteixen ensenyaments: certificat acreditatiu expedit pel Consell Català de l'Esport.
 - Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat.
 - Persones que participen al programa "Joves per l'ocupació": document acreditatiu expedit per l'entitat on han desenvolupat el programa.
- b) Documentació específica a efectes de barem:
- Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036).
 - Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat.
 - Persones que participen al programa "Joves per l'ocupació": document acreditatiu expedit per l'entitat on han desenvolupat el programa.
 - Residència a Teià: justificant de residència.
- c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:
- Justificant de residència.
 - Original i fotocòpia del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.

2. Matrícula:

- Document que lliura el Centre de Formació de Persones Adultes en el qual s'indiquen els mòduls de l'educació secundària obligatòria que s'han de cursar.
- Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: fotocòpia i original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental.

3. Matrícula viva:

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).
- Expedient acadèmic.
- Si l'alumnat és menor d'edat ha de presentar:
 - Original i fotocòpia del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a de fet.
 - Original i fotocòpia del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si l'alumne o l'alumna està en situació d'acolliment, la resolució d'acolliment del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
 - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).
 - Document que certifiqui les circumstàncies que permeten l'accés amb 16 anys descrits a l'apartat de la preinscripció.
- Original i fotocòpia del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.
- Document que lliura el Centre de Formació de Persones Adultes en el qual s'indiquen els mòduls de l'educació secundària obligatòria que s'han de cursar.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: Sí.

Ordenances: Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.

Denominació: 32621.12 Formació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau mitjà

Descripció: Aquests estudis preparen per presentar-se a les proves d'accés als cicles de grau mitjà de formació professional, d'arts plàstiques i disseny i d'ensenyaments esportius.

Persones destinatàries:

Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari: De dilluns a divendres, en horari de tarda.

Requisits d'accés: Tenir 16 anys o complir-los durant l'any natural en què s'inicia la formació.

No tenir el títol de graduat en educació secundària obligatòria (ESO) o equivalent acadèmic.

S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.

Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) Documentació que cal presentar:

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.
- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



- Si l'alumne/a és menor d'edat també ha de presentar:
 - Original i fotocòpia del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a legal.
 - Original i fotocòpia del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si està en situació d'acolliment, la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
 - De manera extraordinària, les dades d'identificació dels alumnes estrangers també es poden acreditar amb el document d'identitat o la documentació alternativa del país d'origen que la persona pugui aportar. El director/a o la persona titular del centre la valora i deixa constància per escrit de la decisió adoptada.
 - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).
 - b) Documentació específica a efectes de barem:
 - Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036).
 - Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat.
 - Persones que participen al programa "Joves per l'ocupació": document acreditatiu expedit per l'entitat on han desenvolupat el programa.
 - Residència a Teià: justificant de residència.
 - c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:
 - Justificant de residència.
 - Original i fotocòpia del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.
 - 2. Matrícula:
 - Document de conformitat del procés d'orientació i informació realitzat pel CFPAM.
 - Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: fotocòpia i original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental.
 - 3. Matrícula viva:
 - Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
 - Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).
 - Si l'alumnat és menor d'edat ha de presentar:
 - Original i fotocòpia del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a de fet.
 - Original i fotocòpia del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si l'alumne o l'alumna està en situació d'acolliment, la resolució d'acolliment del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
 - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).
 - Original i fotocòpia del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.
- Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.
 Prestació obligatòria: No
 Pagament: Sí
 Ordenances: Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.

Denominació: 32621.13 Formació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau superior

Descripció: Aquests estudis preparen per presentar-se a les proves d'accés als cicles de grau superior de formació professional, d'arts plàstiques i disseny i d'ensenyaments esportius.

Persones destinatàries: Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari: De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.

Requisits d'accés: Tenir més de 18 anys o complir-los durant l'any natural en què s'inicia la formació.

Cal tenir en compte que per realitzar les proves d'accés als cicles formatius de grau superior s'han de tenir més de 19 anys o complir-los l'any

natural en què es realitza la prova.

S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.

Documents a aportar:

1. Preinscripció:**a) Documentació que cal presentar:**

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.
- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).

b) Documentació específica a efectes de barem:

- Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036).
- Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat.
- Persones que participen al programa "Joves per l'ocupació": document acreditatiu expedit per l'entitat on han desenvolupat el programa.
- Residència a Teià: justificant de residència.

c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:

- Justificant de residència.
- Original i fotocòpia del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.

2. Matrícula :

- Document de conformitat del procés d'orientació i informació realitzat pel CFPAM.
- Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: fotocòpia i original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental.

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



3. Matrícula viva:

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).
- Original i fotocòpia del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al-lega aquesta condició per la reducció de la quota.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: Sí

Ordenances: Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.

Denominació: **32621.21 Tallers d'anglès**

Descripció: Aquests estudis tenen com a objectiu que les persones adultes assoleixin un grau de competència bàsica per comunicar-se en llengua anglesa.

S'imparteixen els nivells d'anglès inicial 1 i 2 i un taller de pràctica de la llengua anglesa.

Persones destinatàries: Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari: De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.

Requisits d'accés: Tenir 18 anys.

S'haurà de fer una prova de nivell en els dies i les hores establertes.

Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) Documentació que cal presentar:

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.
- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).

b) Documentació específica a efectes de barem:

Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036).

Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat.

Persones que participen al programa "Joves per l'ocupació": document acreditatiu expedit per l'entitat on han desenvolupat el programa.

Residència a Teià: justificant de residència.

c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:

- Justificant de residència.
- Original i fotocòpia del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.

2. Matrícula :

- Document de conformitat del procés d'orientació i informació realitzat pel CFPAM.
- Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: fotocòpia i original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental.

3. Matrícula viva:

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).
- Original i fotocòpia del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al-lega aquesta condició per la reducció de la quota.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: Sí

Ordenances: Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.

Denominació: **32621.22 Tallers d'informàtica**

Descripció: Aquesta formació té com a objectiu facilitar l'adquisició de la competència digital, entesa com la combinació de coneixements, habilitats i actituds en l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per desenvolupar-se en la societat actual.

S'ofereixen els següents tallers anuals:

- Informàtica inicial. S'imparteixen els continguts que permeten assolir un domini bàsic de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).
- Informàtica nivell 1. S'ofereixen els continguts: mòbil i Internet i processadors de textos.
- Informàtica nivell 2. S'imparteixen els continguts: tractament de la imatge i del so i presentació de continguts.

Persones destinatàries: Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari: De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.

Requisits d'accés: Tenir 18 anys. S'haurà de fer una prova de nivell en els dies i les hores establertes.

Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) Documentació que cal presentar:

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.
- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).

b) Documentació específica a efectes de barem:

- Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036).

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



- Persones que han cursat i superat un programa de formació i inserció (PFI): certificat en què consti que l'han cursat.
 - Persones que participen al programa "Joves per l'ocupació": document acreditatiu expedit per l'entitat on han desenvolupat el programa.
 - Residència a Teià: justificant de residència.
- c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:
- Justificant de residència.
 - Original i fotocòpia del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.
2. Matrícula :
- Document de conformitat del procés d'orientació i informació realitzat pel CFPAM.
 - Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: fotocòpia i original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental.
3. Matrícula viva:
- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
 - Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).
 - Original i fotocòpia del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.
- Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.
 Prestació obligatòria: No
 Pagament: Sí
 Ordenances: Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.

Denominació: **32621.31 Llengua catalana**

Descripció: L'objectiu d'aquest ensenyament és que les persones assoleixin un grau de competència mínima per comunicar-se en llengua catalana.

de referència per a

les llengües).

La superació del nivell A2 permet l'obtenció del certificat de nivell basic de català (A2).

Persones destinatàries: Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari: De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.

Requisits d'accés: Tenir més de 16 anys, estar alfabetitzat en la llengua d'origen i no tenir cap coneixement de la llengua catalana o moltes dificultats per comprendre-la i entendre-la. S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.

Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) Documentació que cal presentar:

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.
- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).
- Si l'alumne/a és menor d'edat també ha de presentar:
 - Original i fotocòpia del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a legal.
 - Original i fotocòpia del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si està en situació d'acolliment, la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
 - De manera extraordinària, les dades d'identificació dels alumnes estrangers també es poden acreditar amb el document d'identitat o la documentació alternativa del país d'origen que la persona pugui aportar. El director/a o la persona titular del centre la valora i deixa constància per escrit de la decisió adoptada.
 - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).

b) Documentació específica a efectes de barem:

- Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036).
- Residència a Teià: justificant de residència.

c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:

- Justificant de residència.
- Original i fotocòpia del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.

2. Matrícula :

- Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: fotocòpia i original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental.

3. Matrícula viva:

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).
- Original i fotocòpia del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.
- Si l'alumnat és menor d'edat ha de presentar:
 - Original i fotocòpia del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a de fet.
 - Original i fotocòpia del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatius a la filiació. Si l'alumne o l'alumna està en situació d'acolliment, la resolució d'acolliment del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
 - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: Sí

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



Ordenances: Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.

Denominació: 32621.32 Llengua castellana

Descripció: L'objectiu d'aquest ensenyament és que les persones assoleixin un grau de competència mínima per comunicar-se en llengua castellana.

de referència per a

les llengües).

La superació del nivell A2 permet l'obtenció del certificat de nivell basic de castellà (A2).

Persones destinatàries: Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari: De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.

Requisits d'accés: Tenir més de 16 anys, estar alfabetitzat en la llengua d'origen i no tenir cap coneixement de la llengua castellana o moltes dificultats per comprendre-la i entendre-la.

S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.

Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) Documentació que cal presentar:

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.
- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).
- Si l'alumne/a és menor d'edat també ha de presentar:
 - Original i fotocòpia del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a legal.
 - Original i fotocòpia del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatiu a la filiació. Si està en situació d'acolliment, la resolució del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
 - De manera extraordinària, les dades d'identificació dels alumnes estrangers també es poden acreditar amb el document d'identitat o la documentació alternativa del país d'origen que la persona pugui aportar. El director/a o la persona titular del centre la valora i deixa constància per escrit de la decisió adoptada.
 - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).

b) Documentació específica a efectes de barem:

- Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036).
- Residència a Teià: justificant de residència.

c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:

- Justificant de residència.
- Original i fotocòpia del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.

2. Matrícula :

Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: fotocòpia i original del DNI.

Carnet de família nombrosa i/o monoparental.

3. Matrícula viva:

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).
- Original i fotocòpia del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.
- Si l'alumnat és menor d'edat ha de presentar:
 - Original i fotocòpia del DNI o NIE o passaport del pare, mare, tutor/a legal o guardador/a de fet.
 - Original i fotocòpia del llibre de família (totes les pàgines escrites), o altres documents relatiu a la filiació. Si l'alumne o l'alumna està en situació d'acolliment, la resolució d'acolliment del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
 - Consentiment del pare, mare o tutor/a legal del menor (full de sol·licitud i full d'autorització).

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: Sí

Ordenances: Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.

Denominació: 32621.33 Taller d'alfabetització

Descripció: L'objectiu d'aquest taller es que les persones adultes aprenguin a llegir, escriure i fer càlculs elementals.

La superació d'aquests estudis permet l'obtenció del certificat de formació instrumental.

Persones destinatàries: Qualsevol persona que compleixi els requisits d'accés.

Horari: De dilluns a divendres, en horari de tarda-nit.

Requisits d'accés:

Tenir 18 anys i no estar alfabetitzat o tenir dificultats en la lectoescriptura.

S'haurà de fer una entrevista d'orientació en els dies i les hores establertes.

Documents a aportar:

1. Preinscripció:

a) Documentació que cal presentar:

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a. Si es tracta d'estrangers comunitaris, document d'identitat del país d'origen.
- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).

b) Documentació específica a efectes de barem:

- Lloc de treball: còpia del contracte laboral o d'un certificat emès per l'empresa. En el cas de treballadors en règim d'autònoms, es té en compte el domicili acreditat a l'Agència Tributària i s'acredita amb una còpia del formulari de la declaració censal d'alta, modificació i baixa en el cens d'obligats tributaris (model 036).
- Residència a Teià: justificant de residència.

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



c) Documentació que cal presentar si s'ha denegat l'accés a les dades personals:

- Justificant de residència.
- Original i fotocòpia del títol de família monoparental i/o família nombrosa, si s'ha al·legat aquesta situació a la sol·licitud.

2. Matrícula :

- Alumnat del centre que sol·licita la continuïtat per al curs següent: fotocòpia i original del DNI. Carnet de família nombrosa i/o monoparental.

3. Matrícula viva:

- Original i fotocòpia del DNI, NIE o passaport de l'alumne/a
- Original i fotocòpia de la targeta sanitària individual (TSI).
- Original i fotocòpia del carnet de família nombrosa i/o monoparental si s'al·lega aquesta condició per la reducció de la quota.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: Sí

Ordenances: Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals. Apartat 1.

3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

Són drets de l'alumnat i/o dels seus responsables, segons el Reglament del servei:

- Rebre correctament i continuadament el servei.
- Comptar amb unes instal·lacions segures i higièniques.
- Comptar amb l'atenció de professionals preparats per prestar el servei.
- Tenir la informació necessària sobre qüestió de tota índole que afecti al funcionament del servei.
- Tots aquells que es determinin en les normes d'organització i funcionament del centre.

Deures:

Són obligacions de l'alumnat i/o dels seus responsables, segons el Reglament del servei:

- Respectar i acomplir normes d'organització i funcionament del centre.
- Respectar les indicacions rebudes pel personal del centre, especialment en relació al seu funcionament.
- Complir les obligacions establertes en la seva condició d'usuari/es.
- Abonar puntualment els imports establerts per a cadascun dels serveis.
- Mantenir, en tot moment, la higiene adequada i necessària.
- No assistir al centre en cas que es pateixi alguna malaltia contagiosa. En aquest cas s'haurà de comunicar aquest fet a la direcció del centre.
- Totes aquelles que es determinin en les normes d'organització i funcionament del centre.

4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

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

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.

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:

- 01 Millorar la visibilitat i el coneixement del CFPAM a través de la difusió de la seva oferta educativa i de les seves activitats.
- 02 Augmentar la valoració dels cursos per part de les persones usuàries.
- 03 Millorar la valoració de l'equip docent del centre per part de les persones usuàries.
- 04 Incrementar el nombre de persones usuàries del centre.
- 05 Millorar el grau d'adquisició de coneixements de les persones usuàries del centre.
- 06 Reduir els casos d'abandonament dels estudis iniciats al centre.

Objectius:

- 01 Obtenir una nota mínima de 8 sobre 10 en la valoració global dels cursos del CFPAM de les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.
- 02 Obtenir una nota mínima de 8 sobre 10 en la valoració del personal docent del CFPAM de les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.
- 03 Augmentar el nombre de matriculacions en el CFPAM un 10% respecte el curs anterior.
- 04 Assolir un 75% en la taxa d'èxit dels cursos del CFPAM.

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònica: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



- 05 Assolir un màxim del 20% en la taxa d'abandonament dels cursos del CFPAM.
- 06 Assolir una nota mínima de 7 sobre 10 en l'índex de promotors nets (NPS) inclòs a l'enquesta de satisfacció sobre els cursos.
- 07 Augmentar en un 5% el nombre de publicacions sobre el CFPAM als canals de comunicació de l'Ajuntament.

5. Normativa específica del servei

Estatal:

- Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació (BOE núm.106, de 4.5.2006).

Autonòmica:

General

- Llei 3/1991, de 18 de març, de formació d'adults (DOGC núm. 1424, de 27.3.1991).
- Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació (DOGC núm. 5422, de 16.7.2009).
- Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius (DOGC núm. 5686, de 5.8.2010)
- Recomanació del Parlament Europeu i del Consell, de 18 de desembre de 2006, sobre les competències clau per a l'aprenentatge permanent (DOEU L 394/10, de 30.12.2006)
- Comunicació de la Comissió de les Comunitats Europees (Brussel·les, 23 d'octubre de 2006): Aprendizaje de adultos: Nunca es demasiado tarde para aprender (COM 2006-614, de 23.10.2006)

Ensenyaments de llengües i COMPETIC

- Ordre ENS/290/2013, de 12 de novembre, per la qual s'estableix l'equivalència entre els certificats de competència digital (COMPETIC) de l'educació d'adults i els certificats de l'acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació (ACTIC), (DOGC núm. 6508, de 25.11.2013).
- Resolució de 19 de juny de 2012, per la qual s'estableixen els currículums dels ensenyaments d'informàtica d'aplicació als centres i aules de formació de persones adultes, que depenen del Departament d'Ensenyament.
- Resolució de 10 de maig de 2013, per la qual s'estableixen els currículums dels ensenyaments corresponents a llengua catalana i castellana, llengua occitana, denominada aranesa a l'Aran, i a les llengües estrangeres, d'aplicació als centres de formació d'adults, que depenen del Departament d'Ensenyament.
- Resolució ENS/924/2014, de 23 d'abril, per la qual s'estableix el procediment d'avaluació i certificació dels ensenyaments de competència digital a l'educació d'adults (DOGC núm.. 6614, de 2.5.2014)
- Resolució ENS/1465/2014, de 19 de juny, per la qual s'estableix el procediment d'autorització dels centres de formació de persones adultes de titularitat pública que no depenen del Departament d'Ensenyament a impartir amb reconeixement els ensenyaments de llengües i els de competència digital (DOGC núm.. 6653, de 27.6.2014)
- Resolució de 14 de juny de 2016 de modificació de la Resolució de 19 de juny de 2012, per la qual s'estableixen els currículums dels ensenyaments d'informàtica d'aplicació a la xarxa de centres i aules de formació de persones adultes dependents del Departament d'Ensenyament i els centres municipals autoritzats pel Departament.

Cicle de formació instrumental

- Decret 213/2002, d'1 d'agost, pel qual s'estableix l'ordenació curricular de la formació bàsica de les persones adultes: capítol 2, cicle de formació instrumental per a les persones adultes —articles del 9 al 15— i annex 1, currículum de la formació instrumental per a les persones adultes (DOGC núm.. 3694, de 07.8.2002).

Educació secundària per a adults

- Decret 161/2009, de 27 d'octubre, d'ordenació dels ensenyaments de l'educació secundària obligatòria per a les persones adultes (DOGC núm.. 5496, de 2.11.2009).
- Ordre ENS/154/2011, de 14 de juny, del procediment i els documents i requisits formals del procés d'avaluació a l'educació secundària obligatòria per a les persones adultes (DOGC núm.. 5922, de 18.7.2011).
- Resolució ENS/1786/2014, de 21 de juliol, de les instruccions per a la compleció dels programes de qualificació professional inicial (DOGC 6674, de 29.7.2014).

Cursos de formació per a l'accés a cicles formatius

- Resolució EDU/2898/2006, de 22 d'agost, per la qual es regula, amb caràcter experimental, la formació per a les proves d'accés als cicles formatius de formació professional per al curs 2006-2007 (DOGC núm.. 4717, de 13.9.2006).
- Resolució EDU/3983/2010, de 9 de desembre, per la qual s'estableixen els temaris i els criteris d'avaluació de les proves d'accés als cicles formatius de formació professional inicial, als cicles formatius d'ensenyaments d'arts plàstiques i disseny, i als cicles d'ensenyaments esportius (DOGC

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



núm.. 5778, 20.12.2010).

Municipal:

- Reglament del servei de formació de persones adultes del Masnou.
- Ordenances fiscals reguladores dels preus públics. Preu públic 3, per ensenyaments especials en establiments municipals.

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: 24/09/2019

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

Biblioteca pública Joan Coromines

1. Identificació del servei

Denominació: **3321 Biblioteca pública Joan Coromines**

Descripció: La Biblioteca Joan Coromines és un servei públic municipal obert a tothom i que té el compromís de satisfer les necessitats informatives, educatives, culturals i de lleure de la ciutadania del Masnou.

Missió: La Biblioteca Joan Coromines és servei que vol garantir l'accés a la cultura, la informació i coneixement de tota la ciutadania, posant a la seva disposició un fons adequat i que doni resposta a les seves necessitats i interessos informatius, formatius i d'oci. La biblioteca està oberta a tothom i és un lloc de trobada per a totes les persones de qualsevol edat.

Responsables:

Regidoria: Cultura

Departament: Acció Cultural

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Ubicació: Carrer de Pujadas Truch, 1A,

08320 El Masnou

Telèfon: 93 5571888

Correu electrònic: b.masnou.jc@diba.cat

Lloc web: <https://bibliotecavirtual.diba.cat/masnou-el-biblioteca-joan-coromines>

Horari: Horari d'hivern:

Matins: dimarts, divendres i dissabte, de 09.30 a 13.00 hores.

Tardes: de dilluns a divendres, de 15.30 a 20.30 hores.

Horari d'estiu:

Matins: divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

Tardes: de dilluns a divendres, de 15.00 a 20.30 hores.

2. Prestacions

Denominació: **33210.11 Servei d'informació i referència**

Descripció: Atenció a les peticions d'informació, que s'ofereix a través dels fons propis, fons externs i d'altres biblioteques, d'altres catàlegs, de recursos electrònics i d'altres fonts d'informació.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Cap en particular.

Documents a aportar: Cap en particular.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació:

33210.12 Servei de préstec

Descripció: Servei que permet endur-se documents fora de l'equipament durant un temps determinat i de manera gratuïta. Es poden tenir en préstec simultàniament fins a un màxim de 30 documents: 15 documents en suport paper, 9 CDs, 6 DVD durant 30 dies.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Documents a aportar:

Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació:

Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació: **33210.13 Servei de préstec interbibliotecari**

Descripció: Servei que permet demanar i endur-se en préstec documents d'altres biblioteques.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: Sí

Ordenances: Per fer ús del préstec interbibliotecari amb altres biblioteques cal abonar el preu públic corresponent en el moment de sol·licitar el document.

En el cas de préstec interbibliotecari amb altres institucions, el preu s'estableix segons la normativa de la institució.

Denominació: **33210.14 Servei de préstec de recursos digitals (eBiblio).**

Descripció: eBiblio Catalunya és un servei del Sistema de Lectura Pública de Catalunya que fa possible el préstec de continguts digitals a totes les persones usuàries amb carnet de les biblioteques públiques catalanes.

Es pot accedir a aquests continguts a través de diferents dispositius: ordinadors personals, lectors de llibres electrònics, tauletes o telèfons intel·ligents.

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Indirecta.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació: **33210.15 Internet i ofimàtica, servei d'impressions.**

Descripció: Servei que permet accedir a Internet i a eines d'ofimàtica des dels ordinadors que hi ha a la Biblioteca, així com imprimir els treballs o les consultes que l'usuari realitzi.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Indirecta.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: Sí

Ordenances: El servei d'impressions comporta l'abonament del preu públic vigent, establert per la Diputació de Barcelona.

Denominació: **33210.16 Wi-Fi**

Descripció: Servei de connexió a Internet des d'un ordinador portàtil o altres dispositius mòbils.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació: **33210.17 Consulta de bases de dades electròniques a través del catàleg.**

Descripció: La Xarxa de Biblioteques Municipals ofereix recursos digitals amb informació actualitzada sobre diversos temes. S'hi poden trobar enciclopèdies, diaris i revistes, jocs per als nens i nenes, i articles sobre temes especialitzats.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació: **33210.18 Serveis a les escoles.**

Descripció: La biblioteca ofereix serveis que ajuden a familiaritzar l'infant en l'ús de les biblioteques i en l'adquisició d'hàbits de lectura i habilitats en la recerca d'informació. Inclou activitats com préstec de llibres, visites a la biblioteca, activitats de foment de la lectura i assessorament.

Persones destinatàries: Escoles del municipi.

Requisits d'accés: Cap en particular.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: No

Denominació: **33210.20 Programació d'activitats culturals**

Descripció: Oferta d'activitats culturals com conferències, trobades amb autors, tallers literaris, de noves tecnologies o de manualitats, clubs de lectura o audicions musicals, hores del conte, tant per a adults o joves com per a infants.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: No

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

Descripció: Disposició de sales d'estudi durant els períodes d'exàmens o altres períodes d'alta ocupació de la Biblioteca.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: No

3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

Les persones usuàries:

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



1. Tenen el dret d'utilitzar els espais, col·lecció, serveis, instal·lacions i equipaments de la biblioteca de conformitat amb el seu reglament.
2. Poden demanar ajut al personal de la biblioteca que és el responsable de prestar el suport necessari per facilitar l'ús dels serveis i iniciar-los en les tècniques de recerca de la informació.
3. Podran comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament de la biblioteca mitjançant l'adreça electrònica de la biblioteca o els formularis a disposició per a tal fi.
4. Podran sol·licitar informació sobre el fons, el funcionament i el reglament de la biblioteca, així com qualsevol informació d'interès per als ciutadans i ciutadanes.
5. Tenen dret a ser informades de l'horari d'Atenció al públic, dels serveis amb horaris restringits i de les activitats que s'hi organitzen amb el temps suficient.

Deures:

Les persones usuàries:

1. Han de mantenir a la biblioteca una actitud correcta; s'hi han d'evitar sorolls, comportaments o activitats que puguin interferir en el bon funcionament dels serveis o molestar les altres persones usuàries. Els telèfons mòbils i altres dispositius sonors han d'estar silenciats.
2. Han de respectar les altres persones usuàries i el personal de la biblioteca. Cal que tinguin cura dels s del mobiliari, els aparells audiovisuals, els ordinadors així com els materials i documents que s'utilitzen a la biblioteca i els deixats en préstec.
3. No poden modificar la disposició del mobiliari (taules, cadires, butaques, etc.), excepte en els casos permesos pel personal de la biblioteca.
4. pies o reproduccions d'un document o de la informació consultada o extreta d'Internet.
5. ús del servei bibliotecari, quan ho demani el personal de la biblioteca.
6. Hauran de comunicar a la biblioteca qualsevol canvi en les seves dades, especialment les de residència, telèfon o correu electrònic. També comunicar la pèrdua o sostracció del carnet a la major brevetat possible.
7. Han de complir el reglament de la biblioteca i dels seus serveis.

4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment i l'aplicació del Pla d'Acció Anual de la Biblioteca i de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona; també mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Canals de participació: La biblioteca posa a disposició dels seus usuaris i usuàries mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora dels serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la resposta a enquestes de satisfacció realitzades per la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

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.

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:

- 01 Mantenir el fons bibliogràfic actualitzat i en bones condicions.
- 02 Oferir informació mensual de les noves adquisicions de fons, a la mateixa biblioteca, al web i a les xarxes socials.
- 03 Adquirir qualsevol document sol·licitat per un usuari o usuària sempre que s'ajusti a la política de la col·lecció de la Biblioteca.
- 04 Facilitar l'accés a mitjans digitals.
- 05 Fomentar la cultura a través d'una Programació estable d'activitats culturals.
- 06 Fomentar l'ús de la Biblioteca dins de la comunitat escolar oferint, al llarg del curs escolar, visites de formació a l'alumnat de totes les escoles i instituts del municipi.
- 07 Facilitar els serveis en línia de sol·licitud de carnet d'usuari, renovacions dels préstecs, accés a les dades personals, possibilitat de fer reserves de documents, consultes de novetats bibliogràfiques, altes de butlletins.
- 08 Disposar d'un pla d'Acció anual on es marquin els objectius de la Biblioteca, tot seguint les directrius del pla anual del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.

Objectius:

- 01 Renovar anualment un 6% del fons.
- 02 Editar anualment 12 guies de novetats.
- 03 Adquirir un 80% de les propostes de compra rebudes que s'ajustin a la política de col·lecció.
- 04 Incrementar en un 1% el nombre de persones usuàries del servei Internet i+ i de la xarxa WiFi.
- 05 Realitzar un mínim de 80 activitats culturals a l'any.
- 06 Incrementar en un 2% el nombre de persones participants en les activitats culturals realitzades, respecte l'any anterior.
- 07 Assolir un mínim de 50 visites anuals d'escolars.
- 08 Incrementar en un 5% el nombre de visites al web i de persones seguidores de la biblioteca a les xarxes socials.
- 09 Assolir almenys el 80% dels objectius del pla d'Acció anual.

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



5. Normativa específica del servei

Estatat:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de Règim Local (art. 26.1.b).
- s de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (art. 67.b), i l'article 39 de la Llei 4/1993 , de 18 de març del Sistema Bibliotecari de Catalunya i, es gestiona concertadament amb la Diputació de Barcelona.

Autonòmica:

- Llei 4/1993, de 18 de març del Sistema Bibliotecari de Catalunya (art. 39).

Municipal:

- Reglament del servei municipal de biblioteca pública, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària celebrada el 22 d'abril de 2015.
- Política de Desenvolupament de la Col·lecció de la Biblioteca Joan Coromines, aprovada per la Junta de Govern Local de l'Ajuntament el 10 de novembre de 2016.

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: 24/09/2019

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

Informació i promoció turística

1. Identificació del servei

Denominació: **4320 Informació i promoció turística**

Descripció:

El servei d'Informació i promoció turística de l'Ajuntament del Masnou ofereix orientació i suport global a les persones usuàries turístiques per la seva estada i els facilita Informació i prestacions sobre l'allotjament, el transport, els serveis, els espectacles i altres activitats relacionades amb la cultura i el lleure.

Així mateix, informa la ciutadania sobre activitats i recursos del municipi i sobre altres destinacions del territori.

El servei té un paper essencial en la promoció i projecció turística del municipi en tots els seus vessants: art, cultura, patrimoni, gastronomia, comerç, esport, etc.

Les funcions del servei són:

- Informar sobre l'oferta turística del Masnou relativa restauració i allotjaments; transports, recursos naturals, culturals i patrimonials; esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials; i altres serveis turístics.
- Assessorar personalment les persones usuàries sobre l'oferta de turisme cultural, actiu, gastronòmic, familiar, accessible, etc., d'acord amb la seva disponibilitat de temps, preferències i necessitats, Així com també sobre els serveis públics bàsics del seu interès (sanitat, seguretat i serveis consulars).
- Lliurar publicacions d'interès turístic, facilitant material gràfic disponible sobre l'oferta turística sol·licitada: plànols, horaris, punts d'interès, rutes, etc.
- Informar i assessorar sobre els drets de la persona usuària de serveis turístics, facilitar el contacte de l'OMIC del Masnou i el full oficial de reclamació de l'Agència Catalana de Consum.
- Comunicar les altes, baixes i modificacions dels habitatges d'ús turístic a la Generalitat de Catalunya.
- Promocionar l'oferta turística del municipi mitjançant la distribució de material turístic, el subministrament d'Informació, etc.
- Tramitar les autoritzacions de rodatges i sessions fotogràfiques a la via pública, coordinant les actuacions amb altres serveis municipals i la Maresme Film Commission.
- Gestionar el compte oficial d'Instagram de l'Ajuntament @elmasnou.cat.

Missió: La missió del servei d'Informació i promoció turística de l'Ajuntament del Masnou és oferir un servei d'orientació integral a les persones usuàries de serveis turístics, gestionant i difonent la Informació sobre els recursos propis del

Responsables:

Regidoria: Turisme

Departament: Turisme

Persones destinatàries: Ciutadania en general; persones visitants (que no pernocten al Masnou) i turistes (que sí pernocten al municipi).

Sector turístic del Masnou: empreses turístiques d'allotjament, agents de viatge i establiments i activitats d'interès turístic (restauració, activitats esportives i culturals, instal·lacions destinades a aquest objecte, empreses de serveis relacionats amb congressos, convencions i incentius, etc.).

Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/document.php?id=14366>

2. Prestacions

Denominació: **43200.01 Informació i atenció turística.**

Descripció: Informació sobre els recursos turístics del municipi, mitjançant una atenció personalitzada a la ciutadania en general i en particular a les persones visitants i turistes que visiten el Masnou.

A l'Oficina de Turisme es rep i atén personalment les persones, tant presencialment com telefònicament, telemàtica o per correu postal. Especificament, es facilita informació d'utilitat relativa als serveis d'interès (seguretat ciutadana, mobilitat, establiments turístics, activitats d'interès turístic, recursos naturals, culturals i patrimonials, esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials), Així com sobre qualsevol altre producte o servei que pugui suposar un atractiu turístic.

Aquesta Informació s'ofereix en quatre idiomes: català, castellà, anglès i francès.

A més, es fa la Gestió de les reserves a les activitats de promoció del turisme i del patrimoni cultural local que organitza el propi Ajuntament.

Persones destinatàries: Ciutadania en general, persones visitants (que no pernocten al municipi) i turistes (que sí pernocten al Masnou).

Ubicació:

Oficina de Turisme del Masnou

Pg. de Prat de la Riba, 16

08320 El Masnou

Telèfon: 93 5571834

Correu electrònic: turisme@elmasnou.cat

Horari:

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



De setembre a juny:

- De dimarts a divendres, de 16.00 a 20.00 hores.
- Dissabtes, de 10.00 a 14.00 i de 16.00 a 20.00 hores.
- Diumenges i festius, de 10.00 a 14.00 hores.

Juliol i agost:

- De dimarts a dijous, de 17.00 a 21.00 hores.
- Divendres i dissabtes, de 10.00 a 14.00 hores i de 17.00 a 21.00 hores.
- Diumenges, de 10.00 a 14.00 hores.

Tancament anual els dies 1 i 6 de gener, 1 de maig i 24, 25, 26 i 31 de desembre.

Requisits d'accés: Cap.

Documents a aportar: Cap.

Forma de prestació: Directa, amb recursos externs.

Prestació obligatòria: No

Pagament: No

Denominació: **43200.03 Promoció turística del municipi.**

Descripció: Des del servei d'Informació i promoció turística es fa difusió dels recursos i les activitats d'interès turístic que tenen lloc a la vila, per mitjà del lloc web municipal i de l'edició i distribució de publicacions (en paper o suport digital) dins del mateix municipi i a través d'altres organismes i institucions per què en facin difusió.

Així mateix, es creen nous productes turístics de qualitat, com itineraris o degustacions de productes locals, adreçats a les persones visitants.

Per altra banda, s'assessora les empreses i els professionals sobre l'activitat turística en la destinació.

Complementàriament, es col·labora amb altres àmbits de l'Ajuntament, per exemple, proporcionant imatges de qualitat fotogràfica amb motius turístics, i es gestiona el compte oficial d'Instagram de l'Ajuntament @elmasnou.cat, que és un dels principals canals de promoció del municipi. En el cas d'Instagram, els continguts (imatges, vídeos, concursos, informacions n elaborats de forma exclusiva i per a afegir valor al perfil. També es comparteixen fotografies d'altres persones usuàries per contribuir a difondre una imatge atractiva del municipi i incitar a la visita de la nostra destinació i a compartir-ne l'experiència.

Persones destinatàries: Ciutadania en general, persones visitants (que no pernocten al municipi) i turistes (que sí pernocten al Masnou).

Sector turístic del municipi: allotjaments turístics, agents de viatge i establiments i activitats d'interès turístic (restauració, activitats esportives i culturals, instal·lacions destinades a aquest objecte, empreses de serveis relacionats amb congressos, convencions i incentius, etc.).

Persones usuàries de la xarxa social Instagram.

Ubicació: Museu Municipal de Nàutica del Masnou
Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A
08320 El Masnou

Telèfon: 93 5571830

Correu electrònic: museu@elmasnou.cat

Horari: De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

Requisits d'accés: Per a la ciutadania en general, cap

Per al sector empresarial, tenir una activitat domiciliada al Masnou.

Documents a aportar: Cap.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: No

Denominació: **43200.32 Col·laboració amb agents turístics del territori.**

Descripció: Des del servei d'Informació i promoció turística es col·labora amb agents turístics del territori per a la promoció del municipi, preferentment amb el Consorci de Promoció Turística Costa del Maresme, el Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella, l'Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona i l'Agència Catalana de Turisme.

A tal efecte, es proporciona als diferents ens informació relativa a les activitats d'interès turístic que es duen a terme al Masnou, es participa en campanyes conjuntes de promoció, com per exemple fires, i es col·labora en la planificació turística del territori, en la implantació de noves infraestructures o en l'estructuració de nous productes turístics.

Persones destinatàries: Consorcis de turisme, associacions empresarials i altres ens locals.

Ubicació: Museu Municipal de Nàutica del Masnou
Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A
08320 El Masnou

Telèfon: 93 5571830

Correu electrònic: museu@elmasnou.cat

Horari: De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

Requisits d'accés: Cap.

Documents a aportar: Cap.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: No

Denominació: **43200.61 Comunicació d'altres, baixes i modificacions dels HUT a la Generalitat.**

Descripció:

Tramesa a la Generalitat de Catalunya de les altes, baixes i modificacions de dades dels habitatges d'ús turístic (HUT) situats al Masnou, a través de l'extranet de les administracions públiques catalanes (plataforma EACAT), per tal que aquests habitatges s'inscriguin en el Registre de Turisme de Catalunya.

També s'informa i s'assessora sobre el tràmit d'inscripció en aquest registre.

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



Persones destinatàries: Qualsevol persona, ciutadans i personal de l'Ajuntament del Masnou.

Ubicació: Museu Municipal de Nàutica del Masnou
Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A
08320 El Masnou

Telèfon: 93 5571830

Correu electrònic: museu@elmasnou.cat

Horari: De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

Requisits d'accés: Haver fet la Comunicació prèvia d'inici d'activitats d'habitatge d'ús turístic.

Documents a aportar: Comunicació prèvia d'inici d'activitats d'habitatge d'ús turístic.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: Sí

Pagament: Sí

Ordenances: Taxa per llicències, comunicacions prèvies, declaracions responsables i controls posteriors a l'inici de les activitats.

Denominació: **43200.62 Tramitació d'autoritzacions per rodatges o sessions fotogràfiques a la via pública.**

Descripció: Autorització de l'ocupació de la via pública per la realització de rodatges o sessions fotogràfiques.

El servei s'encarrega de la Tramitació de l'expedient i de l'aplicació de la taxa per l'ocupació de la via pública per a rodatges, filmacions i sessions fotogràfiques, coordinant les actuacions amb altres serveis municipals implicats. Pel que fa als equipaments municipals que compten amb un preu públic, són els departaments corresponents els encarregats d'autoritzar el rodatge, aplicant el preu públic corresponent.

També es col·labora amb la Maresme Film Commission, com a ens intermediari amb el sector audiovisual, en l'assessorament de la recerca de localitzacions i la facilitació dels serveis necessaris durant la filmació o rodatge al lloc.

Persones destinatàries: Qualsevol persona, Maresme Film Commission i sector audiovisual

Ubicació:

Museu Municipal de Nàutica del Masnou
Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A
08320 El Masnou

Telèfon: 93 557 18 30

Correu electrònic: museu@elmasnou.cat

Horari: De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

Requisits d'accés: Cap.

Documents a aportar: Cap.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria: No

Pagament: Sí

Ordenances: Ordenança municipal reguladora de la taxa per ocupació de terrenys d'ús públic (article 5è, apartat G).

3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

Les persones usuàries del servei tenen dret a:

- Ser atesos amb celeritat i eficàcia.
- Ser tractats de manera respectuosa.
- Formular queixes i suggeriments sobre el servei i obtenir-ne una resposta en els terminis establerts.
- Garantir la protecció de les dades personals lliurades.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que aquest posa a l'abast de tothom.

Deures:

Les persones usuàries del servei tenen el deure de:

- Respectar el personal adscrit al servei.
- Respectar-ne la resta de persones usuàries.
- Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin per al servei.
- Respectar els horaris del servei.
- Mantenir l'ordre dels materials i publicacions que hi ha a a les dependències del servei.
- Satisfer les taxes pel servei demanat, quan correspongui: rodatge, sessió fotogràfica, activitats, Comunicació prèvia d'un habitatge d'ús turístic, etc.

4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

A més, el servei aplica des de l'any 2017 la metodologia del compromís per a la sostenibilitat BIOSPHERE, per garantir-ne la qualitat i sostenibilitat. L'adhesió a BIOSPHERE implica assumir els principis de gestió sostenible, desenvolupament econòmic i social, conservació i millora del patrimoni cultural, conservació ambiental, qualitat i seguretat i implicació de la persona visitant.

Canals de participació: El servei posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos canals de participació: una pàgina web i una plaqueta de suggeriments i queixes. A més, es realitza una enquesta de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



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. 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:

- 01 Prestar el servei amb la màxima rapidesa.
- 02 Tractar correctament les persones ateses.
- 03 Oferir una atenció personalitzada, Específicament al públic internacional, utilitzant els idiomes català, castellà, anglès i francès amb correcció.
- 04 Millorar la satisfacció de les persones usuàries de les activitats de promoció turística.
- 05 Millorar la qualitat general del servei ofert.

Objectius:

- 01 Respondre les consultes senzilles que arriben per correu electrònic en un termini no superior a 48 hores.
- 02 Respondre les consultes més complexes que arriben per correu electrònic en un termini màxim de 5 dies.
- 03 No rebre cap queixa pel tractament rebut pel personal del servei.
- 04 Obtenir una valoració de 4 sobre 5 o superior pel que fa al grau de satisfacció promig d al tracte rebut.
- 05 Obtenir una valoració de 4 sobre 5 o superior pel que fa a la utilitat de la Informació rebuda i el coneixement de la destinació per part del personal del servei.
- 06 No rebre cap queixa per mala atenció en els idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme (català, castellà, anglès i francès).
- 07 Que el 90% de les persones que omplen les enquestes recomanin les activitats.
- 08 al Compromís per a la Sostenibilitat BIOSPHERE.

5. Normativa específica del servei

Estatal:

Autonòmica:

- Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.
- Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.
- Manual bàsic de retolació exterior de les Oficines de Turisme de Catalunya.
- Distintius oficines de turisme de Catalunya.
- Decret 164/2010, de 9 de novembre, de regulació dels habitatges d'ús turístic.
- Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures pe de procediments per facilitar l'activitat econòmica.

Municipal:

- Ordenances fiscals. Taxa per l'ocupació de la via pública regulada en l'apartat G, per rodatges o per sessió fotogràfica.
- Ordenances fiscals. Taxa per llicències, comunicacions prèvies, declaracions responsables i controls responsable per legalitzar els habitatges d'ús turístic, per cada habitatge.
- Suspensió de la Comunicació prèvia d'allotjaments turístics durant un any segons JGL del 7 de juny.
- Ordenances fiscals. Preu públic 6. Per activitats culturals per a la promoció del municipi.
- Pla de desenvolupament turístic del Masnou, aprovat pel Ple el 20 de juliol de 2017.

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'Ad 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: 24/09/2019

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.

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



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.
- de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.



Carta de serveis

Transport col·lectiu urbà de viatgers

1. Identificació del servei

Denominació: **4411 Transport col·lectiu urbà de viatgers**

Descripció: El transport col·lectiu urbà de viatgers ofert per l'Ajuntament del Masnou consisteix en l'operació d'un servei d'autobusos que forma part del sistema tarifari integrat i que facilita la mobilitat al municipi tenint en compte les seves particularitats orogràfiques, atenent especialment les persones amb majors dificultats (gent gran, persones amb mobilitat reduïda) i afavorint l'ús dels mitjans col·lectius.

Missió: La missió del servei és oferir un transport públic que contribueixi a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible del municipi, garantint la millor prestació a les persones usuàries i desenvolupant polítiques de responsabilitat social en el marc de la viabilitat i eficiència econòmica.

La seva visió és ser reconeguts per la ciutadania i les institucions com un servei de transport capdavanter a la comarca del Maresme.

El servei es presta atenent els valors de millora contínua, professionalitat i eficiència.

Responsables:

Regidoria: Mobilitat i via pública

Departament: Mobilitat i Via Pública

Persones destinatàries: Públic en general i, en particular, veïns i veïnes del Masnou.

Ubicació: Ajuntament del Masnou.
Passeig de Prat de la Riba, 1.
08320 El Masnou.

Telèfon: 93 5571645

Correu electrònic: mobilitat@elmasnou.cat

Lloc web: <http://www.elmasnou.cat/guia-del-municipi/transports-publics/autobusos>

Horari: De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

2. Prestacions

Denominació: **44110.01 Servei d'autobús urbà.**

Descripció: El servei de transport col·lectiu urbà de viatgers es presta mitjançant una línia (C19) que té un recorregut circular.

Els horaris i les condicions del servei es regulen en el corresponent conveni amb l'empresa prestadora.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Horari: El servei es presta amb els horaris següents:
De dilluns a divendres, de 07.00 a 22.30 hores.
Dissabtes, diumenges i festius de 09.00 a 22.00 hores.

Requisits d'accés: Satisfer les tarifes corresponents.

Documents a aportar: Títol de transport validat.

Forma de prestació: Indirecta.

Prestació obligatòria: No

Pagament: Sí

Ordenances: Preu regulat per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM).

En data 15/05/2007 es va signar el conveni d'adhesió dels serveis urbans del municipi del Masnou al sistema tarifari integrat de l'ATM.

3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Ser transportat o transportada sempre que es disposi d'un bitllet o Títol de transport vàlid. En cas d'avaria o aturada de l'autobús pel motiu que sigui, dret a continuar el viatge a la mateixa línia en vehicle de substitució o reserva.
- Rebre informació de les característiques de prestació del servei i de qualsevol alteració que s'hi prevegi, així com de l'oferta de Títols de transport i els seus preus.
- Rebre un tracte correcte del personal de les empreses operadores, i ser atès quan es demani ajuda i informació.
- Disposar de seients d'ús preferent si es tracta d'una persona amb mobilitat reduïda o amb necessitats especials, dones embarassades o gent gran.
- Accedir amb cadira de rodes i ocupar el lloc reservat si l'autobús es troba adaptat.
- Dur saquets o objectes de fins a 100x60x25 cm. Dur altres objectes o estris en les condicions que determini l'empresa concessionària. En cap cas es poden transportar objectes o materials perillosos o que puguin causar molèsties a la resta de persones usuàries.
- Viatjar amb animals domèstics sempre que es duquin tancats en caixes o gàbies de dimensions apropiades. Les persones invidents o sordes poden viatjar amb el seu gos pigall.
- Presentar les reclamacions al servei que es considerin convenients, i rebre'n resposta.
- Obtenir transport gratuït per als infants de fins a quatre anys, sempre que no ocupin seients.
- Rebre la cobertura de l'assegurança obligatòria de viatgers, inclosa en el preu del transport.
- Accedir amb cotxet i situar-lo al lloc que es trobi indicat.
- Rebre canvi de fins a 10 € si es compra el bitllet a bord de l'autobús.

Núm. expedient: X2018007499

Codi de verificació electrònic: **ad49af76-9fb6-413e-a907-2660eca10196**



Deures:

- Dur el bitllet o Títol de transport vàlid i degudament validat, també en cas de transbordament, i adequat al trajecte que es realitzi.
- Conservar el bitllet o Títol de transport durant tot el viatge i mostrar-lo al personal de l'empresa operadora que el reclami.
- Accedir a l'autobús només a les parades senyalitzades i sol·licitar parada per baixar amb l'antelació suficient. Pujar i baixar de l'autobús per les portes indicades.
- No fumar al vehicle ni a la resta d'instal·lacions del servei.
- Mantenir un comportament cívic, correcte i respectuós amb la resta de passatgers i personal de l'empresa operadora.
- No malmetre ni embrutar l'autobús ni les instal·lacions del servei.
- Atendre les indicacions del personal de l'empresa operadora i no distreure al conductor.
- Cedir els seients reservats a les persones amb mobilitat reduïda o altres col·lectius especificats a la senyalització.

4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis, dels resultats obtinguts i de la gestió de les incidències que apareguin en el servei.

Canals de participació: L'Ajuntament del Masnou posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en al millora del servei i de la pròpia carta de de queixes i suggeriments (que es poden adreçar també directament a l'empresa concessionària del servei) i la realització d'aquestes 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.

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:

- 01 Millorar la satisfacció de les persones usuàries.
- 02 Disposar d'informació actualitzada a l'aplicació mòbil i al web sobre el recorregut al conjunt de parades, possibles incidències, etc.
- 03 Millorar l'accessibilitat i l'estat de conservació i neteja de les parades i el seu entorn immediat.
- 04 Divulgar amb eficàcia temes relacionats amb serveis de transport urbà del Masnou.

Objectius:

- 01 Realitzar anualment les enquestes de valoració del servei previstes.
- 02 Millorar la informació que rep la persona usuària de l'app web, tal com la comunicació d'incidències a la línia C-19.
- 03 Disposar d'un 65% de les parades amb cobertura (marquesina).
- 04 Fer un estudi de millora de l'accessibilitat al servei de transport urbà.
- 05 Fer un estudi per completar la dotació d'elements informatius i de senyalització a les parades del servei.
- 06 Garantir la presència mínima de 5 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de mobilitat del servei de transport públic urbà.

5. Normativa específica del servei

Estatat:

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

Autonòmica

- Llei 12/1987, de 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor.

Municipal:

El servei s'ofereix en base al conveni entre el Departament de Territori i Sostenibilitat de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, l'Autoritat del Transport Metropolità, l'Ajuntament del Masnou i l'Empresa Casas, S.A. per a la millora de les comunicacions mitjançant la millora dels serveis regulars de transport públic de viatgers urbà i interurbà al Masnou.

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: 24/09/2019

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
JAUME OLIVERAS MARISTANY
21/01/2020