



Edicte

El Ple de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet en sessió celebrada en data 26 de novembre de 2019 va acordar l'aprovació inicial de l'actualització de les Cartes de Serveis per a l'any 2020.

En data 4 de desembre de 2019 es va publicar l'anunci de l'acord d'aprovació inicial al BOPB, el 16 de desembre de 2019 es va publicar al DOGC i el 12 de desembre de 2019 a El Periódico de Catalunya. Al tauló d'edicte de la ciutat, es va publicar des del 5 de desembre de 2019 fins al 22 de gener de 2020, sense que durant aquest període d'exposició pública hi hagués cap al·legació al respecte.

Ateses les consideracions anteriors, l'actualització dels continguts de les Cartes de Serveis per l'any 2020, han esdevingut definitives, el text íntegre del qual s'adjunta al present edicte. També es podrà consultar al web municipal en l'enllaç: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/>

Santa Coloma de Gramenet, 24 de gener 2020.

Blanca Padrós Amat

Segona Tinenta d'alcaldeessa de l'Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball,
Universitats, Innovació i Transparència.



CARTA DE SERVEIS DE L'ARXIU ADMINISTRATIU

Any 2020

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

L'Arxiu Administratiu està format per:

- Arxiu Central Administratiu: documentació de 5 a 15 anys d'antiguitat.
- Arxiu Intermedi Administratiu: documentació de 16 a 30 anys d'antiguitat.
- Arxiu de Serveis Territorials: documentació en matèria urbanística dels segles XX i XXI

1. Identificació

Nom del servei	Servei de Compres i Gestió Patrimonial Arxiu administratiu
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Equip responsable	Rosa M ^a Delgado Sanzmilla, Arxivera Ana Moreno Barranco, Cap del Servei de Compres i Gestió Patrimonial Albert Barenys Miranda, Director de Serveis Interns, Innovació i Universitat
Adreça	Arxiu Central/ Arxiu Intermedi: Plaça de la Vila, 1 Arxiu Serveis Territorials: Plaça Olimpo, 3
Com arribar-hi	Amb transport privat Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). Amb transport públic Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. La parada de metro més propera a l'Arxiu Administratiu és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre).
Telèfon	Ajuntament: 934 624 000 Extensió Arxiu Central: 2722

Extensió Arxiu Intermedi: 2826
Extensió Arxiu Serveis Territorials: 3645

Web / adreça electrònica

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/arxiu/>

delgadosr@gramenet.cat

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1 Servei de transferència de documentació

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

Destinataris/àries:	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Sol·licitud de transferència disponible a la intranet

3.2 Servei d'avaluació documental

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

L'Arxiu Administratiu portarà el Registre d'eliminació de documentació on es farà constar el número de registre d'eliminació, el número de taula d'avaluació, la sèrie documental, el codi de classificació, l'organisme productor, les dates extremes, el nombre d'unitats, el nombre de metres lineals, el suport, la data d'eliminació i les observacions que es considerin, per exemple, en el cas d'aplicació de mostreig.

Destinataris/àries:	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Per telèfon i presencialment



3.3 Servei de préstec de documentació administrativa

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

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

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

3.4 Servei de consulta de documentació administrativa

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

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

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

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

3.5 Servei de reproducció documental

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

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

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



4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern, en un temps mig de 20 minuts. <ul style="list-style-type: none"> Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016. 	2:49	4 min	*	*
2	Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern, en un temps mig de 20 minuts. <ul style="list-style-type: none"> Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016. 	2:28	3 min	*	*
3	Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern, en un temps mig de 72 hores. <ul style="list-style-type: none"> Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016. 	6 hores 40 min	40 hores	*	*
4	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior. <ul style="list-style-type: none"> Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016. 	9	9,5 punts	*	*
5	Obtenir una valoració mínima de 6 punts per part dels investigadors i investigadores, en la consulta del fons documental. <ul style="list-style-type: none"> Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016. 	10	9,8 punts	*	*
6	Atendre totes les demandes de reproducció documental en un temps màxim de 20 minuts. <ul style="list-style-type: none"> Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016. Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 	100 %			
7	Atendre i donar resposta a totes les reclamacions i queixes rebudes en un temps màxim de 5 dies. <ul style="list-style-type: none"> Aprovat en sessió del Ple del 28 de novembre de 2016. Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 	100 %			

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del [web municipal](#).

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



8. Normativa

8.1 Normativa Reguladora

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

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

8.2 Arxivística

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

8.3 Patrimoni Cultural

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

8.4 Protecció de dades

- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals

8.5 Transparència

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

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



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

9.2 Responsabilitats

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei Compres i Gestió Patrimonial serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovació inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos i normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS D'ASSUMPTES GENERALS

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del Servei	Servei d'Assumptes Generals
Adscripció dins l'organigrama	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats



Equip responsable	Montserrat Esteban Soler, Cap del Servei d'Assumptes Generals Albert Barenys Miranda, Director de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari del Servei	<ul style="list-style-type: none">- OIAC: Consulteu la carta de serveis.- Departament d'Assumptes Generals:- Consergeria
Telèfon	<ul style="list-style-type: none">▪ Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (en endavant OIAC): consulteu la carta de serveis.▪ Departament d'Assumptes Generals: 933 864 016/933 861 941▪ Consergeria Edifici Principal: 934 604 000 – Ext. 2319 Edifici Serveis Territorials: 934 604 000 – Ext. 3535 Edifici Manent: 934 604 000 – Ext. 3270
Web/adreça electrònica	https://www.gramenet.cat assumptesgenerals@gramenet.cat

2. Missió i Valors

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

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

3. Serveis

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

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

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

3.1 Serveis dirigits a la ciutadania

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

3.1.1 Gestió del PMH

Aquesta gestió comporta les següents tasques:

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

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

3.1.2 Gestió del registre general d'entrada de documentació

Aquesta gestió comporta les següents tasques:

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

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

3.1.3 Servei de consergeria

Control d'accés: Primera recepció de les persones que acudeixen als edificis municipals:

- Orientació envers altres administracions o serveis externs
- Derivació a serveis interns municipals

3.2 Serveis Interns

Els serveis destinats a donar cobertura interna són:

3.2.1 Servei de consergeria

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

3.2.2 Actuació delegada com a Junta electoral de zona

- **Tasques administratives**

Anterior a la jornada electoral:

- Rectificació d'errors al cens electoral
- Gestió dels membres de mesa (presidents i vocals):
 - Sorteig
 - Notificació
 - Gestió d'al·legacions
- Reclutament de representants de l'administració



- Gestió econòmica
- Durant la jornada electoral:
- Suport administratiu i logístic en el desenvolupament de la jornada electoral
 - Recollida de documentació acreditativa de la jornada electoral custodiada pels responsables de l'Administració.
- Amb posterioritat a la jornada:
- Lliurament de la documentació de les eleccions a l'administració responsable (Govern civil o Generalitat de Catalunya)
 - Gestió econòmica final de tancament.
- **Logística**
 - Preparació de material
 - Instal·lació i desmuntatge de col·legis electorals

3.2.3 Distribució de les sol·licituds del circuit automàtic de Queixes i Suggeriments

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

3.2.4 Contractació i gestió de les màquines de venda automàtica en edificis Municipals

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

3.2.5 Contractació i gestió de la missatgeria municipal

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

3.2.6 Servei intern de logística i gestió del magatzem municipal

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

Destinatari/àries: Els serveis interns de l'Ajuntament i altres administracions
Com sol·licitar el Servei: Mitjançant els canals de comunicació del Servei

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Distribuir en menys de 24 hores la documentació registrada d'entrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 25 de novembre de 2019. 	No avaluat	*	
2	<p>Obtenir 8 punts com a mínim de valoració dels serveis usuaris, en relació a la distribució de la documentació registrada d'entrada.</p>	No ha estat possible realitzar	*	*



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb l'objectiu de superar en 5 dècimes el grau de satisfacció. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 l'objectiu d'aconseguir una valoració de 8 punts. 	l'enquesta		
3	<p>Distribuir en menys de 72 hores les sol·licituds del circuit de queixes i suggeriments, amb un nombre màxim de 5 d'incidències anuals.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	No avaluat	*	*
4	<p>Ajustar la informació del Padró Municipal a la de l'INE, reduint anualment un 0,20% les diferències entre un i l'altre, respecte a l'any anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	0,20%	*	*
5	<p>Augmentar un 15% la gestió electrònica de la documentació d'entrada de l'EACat</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 			*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es farà arribar la disculpa pertinent.
- Es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar les repeticions de situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

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

6. Canals de presentació

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

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



- Aportacions , individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Opinar mitjançant l'enquesta d'expectatives i/o satisfacció que està disponible en el Servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.
- Mitjançant les xarxes socials

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- El sistema 'QUI', per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments, relacionats amb els serveis municipals, disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'OIAC, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

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

8. Normativa

8.1 Procediment Administratiu

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

8.2 Protecció de dades

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

8.3 PMH

- Resolució de 30 de gener de 2015, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del PMH.



8.4 Normativa electoral

- Resolució de 30 de gener de 2015, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del PMH.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

9.1 Drets

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

9.1.1 Gestió del PMH

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

9.1.2 Delegació de la Junta electoral de zona.

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

9.2 Responsabilitats

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

9.2.1 Gestió del PMH

- Mantenir sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- Inscriure's en el Padró Municipal d'Habitants del municipi on resideix habitualment, per obtenir la condició de veí/veïna.
- Comunicar els canvis de domicili i modificació de dades personals.

- La ciutadania estrangera no comunitària sense autorització de residència permanent han de renovar la seva inscripció d'empadronament cada dos anys, per no causar baixa en el Padró.
- La ciutadania estrangera comunitària o assimilada, tenen l'obligació de confirmar la seva inscripció d'empadronament quan siguin requerits per a això.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1. Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei d'Assumptes Generals serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018



Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE BIBLIOTEQUES

Any 2020

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

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

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

1. Identificació

Nom del servei	Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció , Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Equip responsable	Ana Bardají Pociello Cap de Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura José Velasco Martínez, Director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Adreça	Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura Plaça de la Vila, 1 (1a planta)



Tel. 934 624 053
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/>

Horari (presencial / virtual)

BIBLIOTECA CENTRAL

Jardí de Can Sisteré, s/n
08921 Santa Coloma de Gramenet
b.sta.colomag.c@diba.cat
Tel. 934 661 551

Consulteu l'horari al web de la biblioteca:
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/central/>

BIBLIOTECA FONDO

C/ Massenet, 28-30
b.sta.colomag.f@diba.cat
Tel. 934 684 612

Consulteu l'horari al web de la biblioteca:
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/fondo/>

BIBLIOTECA SINGUERLÍN SALVADOR CABRÉ

Plaça Sagrada Família, s/n
b.sta.colomag.s@diba.cat
934 682 697

Consulteu l'horari al web de la biblioteca:
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/singuerlin-salvador-cabre/>

BIBLIOTECA CAN PEIXAUET

Av. de la Generalitat 98
Santa Coloma de Gramenet
b.sta.colomag.cp@diba.cat
Tel. 934 665 270

Consulteu l'horari al web de la biblioteca:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/can-peixauet/>

2. Missió i valors

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

Els trets que ens caracteritzen són:

- Voluntat de servei
- Cordialitat i respecte
- Atenció a la diversitat

- Rapidesa en la resposta
- Capacitat de conversa amb l'entorn

3. Serveis

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

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

La seva oferta de serveis és la següent:

3.1 Informació

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

3.1.1 Visites guiades

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

3.1.2 Visites escolars

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

3.1.3 Us d'ordinadors/wifi

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

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

3.1.4 Punt d'informació turística

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

3.2 Préstec

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

3.2.1 Préstec a entitats

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

3.2.2 Serveis a les entitats

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

3.3 Formació en tecnologies de la informació

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

3.4 Foment de la lectura/promoció cultural

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

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

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet fomenta el coneixement sobre els autors i les autores locals i recopila exhaustivament les obres escrites per persones o entitats de la ciutat, sigui quina sigui llur temàtica, gènere, públic destinatari o suport documental, col·laborant de forma activa en la difusió de la seva tasca creativa, mitjançant activitats com ara presentacions de llibres, xerrades, clubs de lectura i l'actualització constant de la Guia d'autors i autores locals.

3.5 Cessió d'espais

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

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



- Cal presentar el DNI, passaport o targeta de residència
- En el cas dels menors de 15 anys, caldrà presentar l'autorització escrita de la mare, pare o tutor legal.

Es pot sol·licitar a la mateixa biblioteca o per internet a la pàgina web de la biblioteca

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
Temps de servei					
1	Oferir un mínim de 1.700 hores/any de servei a les quatre biblioteques de la xarxa. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	7.309 h 4	7.357 h 4	*	*
2	Mantenir obertes al públic 4 biblioteques de manera regular de dilluns a dissabte, excepte en períodes de vacances d'estiu, nadal i setmana santa. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	4	4	*	*
3	Mantenir obertes al públic 3 biblioteques en períodes de vacances d'estiu i nadal, de dilluns a divendres <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	4	4	*	*
4	Mantenir oberta al públic 1 biblioteca en Setmana Santa, de dilluns a divendres. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	4	4	*	*
Fons bibliogràfic					
5	Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic, un mínim del 3% a tota la xarxa. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	4%	4%	*	*
6	Mantenir les subscripcions actualitzades de premsa i revistes, com a mínim de 15 títols	Sí	Sí	*	*



	per biblioteca. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.				
7	Adquirir totes les obres d'autors i autores de Santa Coloma publicades durant l'any, per mantenir actualitzada la col·lecció local. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Suprimit en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	90%	90%		
8	Gestionar de manera regular l'actualització de la guia i la col·lecció d'autors/ores locals, i adquirir nous títols publicats. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*	*
Activitats					
9	Programar anualment un mínim de 2 clubs de lectura a cada biblioteca. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	Sí	Sí	*	*
10	Realitzar com a mínim 4 activitats infantils setmanals (1 per biblioteca). ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8,6	9	*	*
11	Oferir un mínim de 60 visites escolars al conjunt de la xarxa de les 4 biblioteques. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	166	194	*	*
12	Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies a tota la xarxa. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	490	494	*	*
Difusió					
13	Oferir, com a mínim 1 cop a la setmana, informació al web i a les xarxes socials, sobre les activitats que s'organitzin i les novetats del fons documental. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	2-3	2-3	*	*
14	Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i per cartellera, amb 12 enviaments anuals com a mínim.	60	12	*	*



	▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.				
--	---	--	--	--	--

Complet

Incomplet

No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de participació

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

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

- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Valoracions mitjançant l'enquesta d'expectatives i/o satisfacció disponible al Servei.
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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



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

8. Normativa

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

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

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

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

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

10. Sistema d'aprovació i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.



10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovació inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



CARTA DE SERVEIS DEL CEMENTIRI MUNICIPAL

Any 2020

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

A Santa Coloma aquestes prestacions són responsabilitats de l'empresa Conste Concesiones Administrativas, SL, guanyadora de la licitació convocada en el seu dia per l'Ajuntament i aprovada pel Ple municipal. Els tècnics municipals dels Serveis Urbans són els encarregats de fer el seguiment i el control del contracte amb aquesta empresa, i de garantir el seu compliment i la qualitat del servei prestat.

D'altra banda, el treball que realitza l'empresa Conste, SL es complementa amb les prestacions que ofereixen les diferents funeràries privades que la ciutadania pot contractar en lliure concurrència per realitzar, entre d'altres serveis, els trasllats dels difunts al cementiri.

1. Identificació

Nom del Servei	Cementiri municipal. Serveis Urbans
Adscripció dins l'organigrama Municipal	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
Equip responsable	Esteve Serret i Escudé Responsable de l'empresa Cons-te Concesiones Administrativas, SL Rafael Vela Giménez, Cap de Serveis Urbans Miquel Roig Roch Director de Serveis Territorials i Habitatge
Adreça	Carretera de la Roca S/N (Cementiri), Km. 4,65
Com arribar	TUSGSAL: autobús B:18 L9 Metro. Parada CAM ZAM
Horari	-Presencial: de dilluns a diumenge, de 8 a 18h. -Horaris especials una setmana abans de la festivitat de Tots Sants.
Telèfon	-Cementiri: 934 685 395 / 934 685 396 -Per emergències podeu trucar a qualsevol de les funeràries que operen a Santa Coloma o a la Policia Local.
Web / adreça electrònica	www.cementirisantacoloma.com eserret@cons-te.com



2. Missió i valors

La missió és garantir uns serveis funeraris de qualitat, prestats per un equip humà proper, amb sensibilitat i respecte vers els usuaris i usuàries del cementiri, per tal que els difícils moments pels que passen els visquin amb serenitat i benestar.

Els valors són el respecte, la professionalitat, l'experiència, la disposició envers les persones usuàries, l'ètica i la responsabilitat.

3. Serveis

Els serveis funeraris s'ofereixen amb la intervenció dels següents agents responsables:

3.1 Serveis Urbans de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

Aquest Servei municipal és l'encarregat de les següents funcions:

- Contractar l'empresa externa encarregada de gestionar el cementiri i vetllar pel compliment de les condicions del contracte.
- Elaborar plans directors per donar continuïtat de futur al servei del cementiri.
- Aprovar el Reglament dels serveis funeraris.
- Aprovar el Reglament del cementiri.

Destinatari/àries: Ciutadania
Com sol·licitar el servei: A través dels diferents canals de contacte amb els Serveis Urbans de l'Ajuntament, ubicats a la Plaça Olimpo, 3. Horari d'atenció al públic de 9 a 14 h, tel. 934 624 000. Correu electrònic: velagr@gramenet.cat

3.2 Empresa Cons-te, Concessions Administratives, SL

Aquesta empresa ha estat contractada per l'Ajuntament per gestionar el cementiri municipal. Els serveis que ofereix són els següents:

- Gestió i concessió de sepultures:
 - adjudicació
 - renovació de concessions
 - canvi de titularitat
 - designació de beneficiaris de concessions
 - duplicats
 - renúncies
 - retrocessions de sepultures
- Autoritzacions i llicències:
 - entrada i sortida d'elements decoratius al recinte, etc.
- Consulta i cerca de persones difuntes
- Atenció, acompanyament i orientació:
 - assessorament en la comercialització d'urnes
 - reliquiàries, marbres i altres complements
 - jardineria i neteja de sepultures a petició de les persones interessades



- arranjament i rehabilitació de sepultures
- comiats en oratori
- Enterrament de cadàvers
 - nínxols
 - tombes
 - mausoleus
 - panteons
- Enterrament de cendres
 - columbaris
 - a la pròpia sepultura
- Cremació de cadàvers i restes
- Exhumació de cadàvers i restes
 - Reducció de restes a petició familiar.
 - Exhumació d'ofici i/o per ordre judicial.
 - Venda de caixes de zinc, bosses de restes i arques d'exhumació.
- Conservació, manteniment i neteja del cementiri
- Guardia, custòdia i manteniment de les instal·lacions
- Oratori

Tots aquests serveis s'ofereixen segons les tarifes aprovades per l'Ajuntament (veure web municipal).

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	A través dels diferents canals de contacte del cementiri municipal

3.3 Empreses funeràries que operen a Santa Coloma de Gramenet

L'Ajuntament disposa d'un registre de les empreses funeràries que operen a Santa Coloma de Gramenet. Són empreses privades que la ciutadania pot contractar lliurement en funció de l'oferta comercial. Cada empresa ofereix, en major o menor mesura, els següents serveis en base als seus preus i tarifes comercials:

- Informació i assessorament
- Tramitació de certificats de defunció
- Contractació de productes i serveis
- Recollida, preparació i condicionament sanitari de la persona difunta.
- Trasl·lat de la persona difunta al destí escollit per la família com a domicili mortuori.
- Obtenció dels permisos i les autoritzacions necessàries
- Organització i realització de l'enterrament o incineració

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Cal posar-se en contacte amb les diferents funeràries que operen a la ciutat. Podeu consultar el registre de funeràries al web municipal



4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Realitzar els tràmits administratius necessaris per lliurar la documentació a les persones usuàries, com a màxim, 4 mesos després de la inhumació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	4 mesos i 15 dies	4 mesos	*	*
2	<p>Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 30 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, amb un objectiu anual de 15 dies. ▪ Modificat a 30 dies l'objectiu en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 	30 dies	40 dies	*	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

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

6. Canals de participació

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.

- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Les queixes, suggeriments, consultes i agraïments s'hauran de dirigir a l'entitat prestadora del servei corresponent, ja siguin els Serveis Urbans, l'Empresa Cons-te SL i/o les diferents funeràries privades.

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

- Les oficines ubicades al cementiri.
- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments. Disponible al web municipal
- Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

8. Normativa

- Llei estatal de policia sanitària mortuòria.
- Llei de 8 de juny de 1995, reguladora del registre civil.
- Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre del codi penal.
- Reglament municipal de cementiris.
- Ordenança fiscal 8.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Accedir lliurement i fer ús de les instal·lacions durant l'horari d'apertura del cementiri (lavabos, mobiliari, màquines de venda automàtica...), sempre respectant els serveis diaris.
- Accedir a la sepultura per a netejar-la i/o ornamentar-la.
- Realitzar tràmits administratius a l'oficina del tanatori.
- Manifestar les incidències i/o suggeriments per tal de registrar-les i atendre les persones amb correcció i diligència per part del personal del cementiri.

9.2 Responsabilitats

- La persona usuària té en tot moment l'obligació de respectar el ritus i costums de la resta de persones usuàries del servei.
- La persona usuària ha de col·laborar amb el manteniment de la integritat del recinte i les sepultures, així com de la neteja.
- Fer servir la titularitat de les concessions d'acord amb el que manifesta el contracte de concessió vinculant i segons el que disposa la Llei de policia sanitària mortuòria.



10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) L'oferta de serveis, 2) Els compromisos, indicadors i objectius, 3) Els drets i deures de la ciutadania i 4) Les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinença d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la responsable dels Serveis Urbans serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Nova redacció més complerta i aclaridora	Decret núm. 7041, de 20 de juliol de 2018	
2	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019



3	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DELS CENTRES CÍVICS I CASALS

Any 2020

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

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

1. Identificació

Nom del Servei	Xarxa d'Equipaments Cívics
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Participació i Centres Cívics
Equip responsable	Francisco Rodríguez Romero, Cap de Departament de Centres Cívics i Casals. Isuka Palau, Directora de Participació i Centres Cívics
Adreça	Departament de Centres Cívics i Casals Plaça de la Vila, 1
Horari	Presencial de 9 a 14h. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre).
Telèfon	934 624 000 extensió 3092



Departament Administratiu 934 624 000 extensió 3177

Web

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/>

Adreça electrònica

ccivicsicasals@gramenet.cat

Equipaments

Centres Cívics

Centre Cívic Can Franquesa

C. Menorca s/n

Telèfon. 933 920 290

cciviccanfranquesa@gramenet.cat

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

Centre Cívic Can Mariner

C. Milà i Fontanals, 14-16 Telèfon. 934 663 287

cc.sta.colomag.cm@gramenet.cat

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

Centre Cívic del Fondo

C. Wagner, 19 Telèfon. 933 928 463

cc.sta.colomag.f@gramenet.cat

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

Centre Cívic del Llatí

C. Nàpols, 45

Telèfon 933 919 997

cciviclлатi@gramenet.cat

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

Centre Cívic dels Pins

C. Pirineus, 2-4

Telèfon. 934 663 940

ccivicpins@gramenet.cat

Horari presencial: de 16 a 21

Centre Cívic del Raval

C. Monturiol, 20 Telèfon 933 858 377

cc.sta.colomag.rv@gramenet.cat

Horari presencial: de 16 a 21

Centre Cívic del Riu

C. Lluís Companys 9

Telèfon. 933 850 379

cc.sta.colomag.r@gramenet.cat

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

Centre Cívic Singuerlín

Av. De Catalunya, 41

Telèfon 933 917 110

cc.sta.colomag.s@gramenet.cat

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

Casals I Espais Associatius

Casal de la Guinardera



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

Casal de les Oliveres

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

Casal de la Riera Alta

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

Casal del Riu Nord

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

Casal dels Safaretjos

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

Espai A. de Can Calvet

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

Espai A. del Cementiri Vell

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

Espai A. dels Pirineus

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

Espai A. Santa Rosa

Av. del Banús, 82 / C. de Dalt dels Banús, Telèfon 934
661 000
ccivicsicasals@gramenet.cat
Horari presencial: Segons horari establert per entitats



cessionàries (consultar per telèfon)

Com arribar-hi

Amb transport públic

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

Metro: L1 (vermella) estació Santa Coloma; L9 (taronja) estació Can Peixauet.

Autobusos: 42, B14, B15, B18, M19, B20, M30, B80, B84, M28, M27.

Amb transport privat

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

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1 Gestió d'espais

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

Destinatari/àries

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

- actes organitzats per institucions públiques
- actes organitzats per entitats locals, sense ànim de lucre, degudament legalitzades i inscrites en el Registre Municipal d'Entitats.
- actes organitzats per entitats sense ànim de lucre amb seu fora de Santa Coloma de Gramenet, degudament legalitzades

Com sol·licitar el servei

En cas d'entitats amb seu social a un centre: formulari web: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/entitats-residents/>
En qualsevol altre cas: instància genèrica a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania

3.2 Informació

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

Destinatari/àries	Ciudadans i ciutadanes a representats d'entitats, associacions i grups no formals
Com sol·licitar el servei	La sol·licitud d'informació o consulta es pot realitzar presencialment, per telèfon, internet o per correu electrònic. Si es tracta d'informació general d'equipaments cívics es pot utilitzar el formulari web: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/contacte-centres-civics/ o a la adreça de correu electrònic general: ccivicsasals@gramenet.cat Si es tracta d'un tema específic d'un centre es pot trucar al telèfon de cada centre i/o contactar mitjançant el correu electrònic específic

3.3 Assessorament i orientació a entitats

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

Destinatari/àries:	Representants d'entitats, associacions i grups no formals
Com sol·licitar el servei:	La sol·licitud d'informació o consulta es pot realitzar presencialment a cada centre, per telèfon i/o internet https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/contacte-centres-civics/ , correu electrònic ccivicsasals@gramenet.cat o concertant una entrevista personalitzada pels mateixos mitjans.

3.3 Realització de tallers temàtics, activitats i exposicions

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

Si el centre disposa d'espais per a exposicions* l'Ajuntament pot cedir-los a persones físiques o jurídiques, sempre que estiguin disponibles (consultar a cada centre) i que la mostra sigui d'interès ciutadà. Les exposicions s'han de mostrar de manera gratuïta i no es pot produir cap tipus de venda * <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/els-equipaments/>

Destinatari/àries	Ciudadans i ciutadanes, excepte aquelles activitats dirigides a grups d'edat concrets
Com sol·licitar el servei	a) Presencialment a cada centre (en cas de formulari d'inscripció s'haurà de omplir i lliurar al centre). b) Activitats organitzades per entitats que es poden consultar al web municipal (https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/els-equipaments/). Les inscripcions s'han de fer directament amb l'entitat en horari d'atenció al públic. Es pot consultar a cada centre



4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Confirmar la disponibilitat d'espais als centres sol·licitats per a usos ciutadans, en un màxim de 7 dies, en un 100% dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100 %	100 %	*	*
2	<p>Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals per correu electrònic, en un termini màxim de 48 h.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100 %	100%	*	*
3	<p>Obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts per l'atenció a les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ El Ple de 3 d'abril de 2018 modifica l'escala de l'1 al 4 per l'1 al 10. 	3,30	8,93	*	*
4	<p>Concertar entrevistes amb grups i/o representants, per l'assessorament i orientació a entitats i grups no formals, en un termini màxim de 7 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 	100%			
5	<p>Garantir la realització d'un mínim de 30 tallers i activitats als centres cívics i casals.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 amb 3 tallers com objectius. ▪ El Ple de 26 de novembre de 2019 amplia de 3 a 30 l'objectiu del nombre de tallers. 	30 tallers	42 tallers	*	*
6	<p>Obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts pels tallers i activitats organitzats als centres cívics i casals.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 amb 3 tallers com objectius. ▪ El Ple de 3 d'abril de 2018 modifica l'escala per el grau de satisfacció de l'1 al 4 per l'1 a 10. 	3,9 punts	8,5 punts	*	*
7	Donar resposta a qualsevol demanda	100 %			



	<p>d'informació a la ciutadania en un termini màxim de 48h.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 	
--	---	--

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La Bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals, disponible al web municipal



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

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

8. Normativa

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, d'Accés a la Informació Pública i Bon Govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de Transparència, d'Accés a la Informació Pública i Bon Govern.
- Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de Santa Coloma de Gramenet.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

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

9.2. Responsabilitats

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiments de comptes

10.1 Aprovació



Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) L'oferta de serveis, 2) Els compromisos, indicadors i objectius, 3) Els drets i deures de la ciutadania i 4) Les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del departament de Centres Cívics i Casals serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	
	Propera actualització: segon semestre de 2020		



Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE D'ART CONTEMPORANI CAN SISTERÉ

Any 2020

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

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

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

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

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

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

1. Identificació

Nom del servei	Centre d'Art Contemporani Can Sisteré
Adscripció dins l'organigrama	Direcció de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Equip responsable	Magda Clavell Miejimolde Directora Museu i Arts Plàstiques José Velasco Martínez, Director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació



Adreça	Carrer de Sant Carles, s/n, 08921 Santa Coloma de Gramenet
Com arribar-hi	Amb transport públic Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. Metro: L1 (vermella) estació Santa Coloma Autobusos: 42, B15, M19, M27, M30, B80, B84, N6 i N9 Amb transport privat Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les rondes de Dalt i Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). Accés a l'aparcament municipal de la Plaça de la Vila pel Passeig d'en Llorenç Serra, Avinguda de la Generalitat i Rambla de Sant Sebastià.
Horari (presencial / virtual)	Horari d'obertura al públic: - Tardes: de dimarts a dissabte, de 17 a 21h - Matins: dissabtes i diumenges d'11 a 13.30h dilluns, festius i mes d'agost, tancat Horari d'oficina d'atenció al públic: de dilluns a divendres de 8 a 15 h. Servei de Cultura (Plaça de la Vila, 1)
Telèfon	934 624 044
Web / adreça electrònica	http://www.gramenet.cat/ gonzalezcj@gramenet.cat

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1 Una programació estable d'exposicions d'art contemporani

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

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



1.2 Activitats culturals

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

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

3.3 Edicions

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

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

3.4 Cessió de la Sala d'actes

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

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

3.5 Fons documental

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

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

3.6 Punt d'informació

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

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

3.7 Servei wifi

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

Destinatari/àries: Tots els usuaris/àries de l'equipament.
Com sol·licitar el servei: Presencialment

3.8 Sala de reunions

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

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

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Oferir com a mínim 5 exposicions temporals d'art. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	7	5	*	*
2	Resoldre les peticions de visites guiades en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la petició. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	5	5	*	*
3	Atendre les sol·licituds de la sala d'actes o de reunions en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la sol·licitud. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	7	7	*	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent :

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

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

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

Aquestes enquestes ens permetran conèixer diferents aspectes dels visitants:

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

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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



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

8. Normativa

8.1 Protecció de dades

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

8.2 Drets d'autor

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

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

9.2 Responsabilitats

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública;

3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la director/a del Museu i Arts Plàstiques serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals - Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	
	Propera actualització: segon semestre de 2020		

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



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

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del Servei	Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD)
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'igualtat i polítiques LGTBI
Equip responsable	Directora d'igualtat i polítiques LGTBI (pendent de nomenament)
Adreça	Plaça de Montserrat Roig, 1
Horari (presencial / virtual)	de dilluns a divendres, de 9 a 13 hores; dimecres, de 16 a 18.30 hores CIRD Jove, dimarts de 18 a 20h al Mas Fonollar i dijous de 18 a 20h al Relotge XXI
Telèfon	934 661 411
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/igualtat-de-genere/
Adreça electrònica	cird@gramenet.cat

2. Missió i valors

Oferir un servei especialitzat a totes les dones de la ciutat per donar resposta a les problemàtiques derivades de la desigualtat de gènere i molt especialment a totes les manifestacions de les violències masclistes. Des del Servei es treballa des de la sensibilització i prevenció fins a l'atenció, acompanyament i recuperació de la problemàtica viscuda, des del respecte als processos d'autonomia de les dones i la integralitat de l'atenció.

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



3. Serveis

3.1 Servei d'Acollida i Atenció

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

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

Destinatàries: Totes les dones de la ciutat

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

3.2 Servei d'Atenció Psicològica

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

Destinatàries: Totes les dones de la ciutat

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

3.3 Servei d'Assessorament Jurídic

Aquest servei ofereix orientació i assessorament jurídic especialitzat i amb perspectiva de gènere a les diferents demandes presentades per les usuàries del Servei: separació matrimonial i les seves conseqüències, violències masclistes, assetjament, discriminacions laborals, violències sexuals, entre d'altres. També ofereix la valoració del cas i l'ajut per accedir al torn de justícia gratuïta.

Destinatàries: Totes les dones de la ciutat

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



3.4 Servei de Suport a la Inserció Laboral

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

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

3.5 Servei d'Informació i Suport a Joves i Adolescents en Gènere i Feminismes (CIRD Jove)

El CIRD Jove ofereix un espai d'atenció per abordar problemàtiques específiques derivades de la desigualtat de gènere, per sensibilitzar en matèria de gènere i sobre les aportacions del feminisme al conjunt de la gent jove. Entre d'altres serveis ofereix assessorament en temàtiques de gènere i feminisme, prevenció i atenció de les situacions de violències masclistes, i particularment de les violències sexuals. Així mateix dona resposta a les demandes vinculades a processos d'identitats de gènere no normatives i diversitat sexual i afectiva

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

3.6 Servei d'atenció a nenes i nens que pateixen situacions de violència masclista a l'entorn familiar.

Aquest Servei ofereix una atenció especialitzada a nenes i nens de dones que estan patint una situació de violència masclista al seu entorn familiar. Es tracta d'un treball de recuperació conjunt de les mares amb les seves criatures.

Destinatàries:	Totes les dones de la ciutat i les seves criatures.
Com sol·licitar el Servei:	Per derivació, després d'una valoració professional per part de la professional del CIRD responsable del Servei d'Acollida o de la psicòloga del Centre.

4. Compromisos de qualitat



Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció en un termini no superior de 24 hores, en els casos d'urgència.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</p>	100%	*	*
2	<p>Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció, en un termini no superior de 10 dies.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</p>	60%	*	*
3	<p>Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest concepte.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</p>	0 queixes	*	*
4	<p>Oferir un servei d'atenció continuada i de recuperació a les dones per donar resposta als seus processos i necessitats, amb una mitjana com a mínim de 4 visites realitzades per dona atesa.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</p>			*
5	<p>Oferir un servei que doni una resposta intergeneracional al conjunt de les dones de la ciutat. Per aquest motiu s'atendrà com a mínim el 20% de dones entre 13 i 37 anys.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</p>			*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

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

6. Canals de participació

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015
- Valoracions mitjançant enquesta de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes social: Facebook i Twitter @CIRDSC

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals, disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del [web municipal](#).

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

8. Normativa

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

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

9.1 Drets

- Ser elector/a i elegible d'acord amb el que disposa la legislació electoral.



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

9.2 Responsabilitats

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir, mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:
 - Les persones jurídiques
 - Les entitats sense personalitat jurídica
 - Els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
 - Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública;, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.



10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del Centre serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Incorporació de nous serveis i compromisos	Ple 26/11/2019 BOPB 05/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



CARTA DE SERVEIS DE COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT

Any 2020

El Servei de Comerç és un servei públic que té com a objectiu treballar per un comerç més sostenible i de proximitat, ja que el comerç local contribueix a fer ciutat i a incentivar les relacions socials ciutadanes.

1. Identificació

Nom del servei	Departament de Comerç, Fires i Disciplina de Mercat
Adscripció dins organigrama	Direcció d'Urbanisme, mobilitat, turisme i comerç
Equip responsable	Encarnación Díaz Cap de Departament de Comerç, Fires i Disciplina de Mercat Miquel Roig Roch Director d'Urbanisme, mobilitat, turisme i comerç
Adreça	Plaça Olimpo, núm. 3
Horari (presencial / virtual)	De 9 a 14 hores dies feiners de dilluns a divendres. Aquest horari podrà modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre).
Telèfon	934 624 000 (extensió 4049, 12899 o 3065)
Web	www.gramecomerc.com comercsc@gramenet.cat
Adreça electrònica	

2. Missió i valors

La missió és fomentar i promocionar el sector econòmic local mitjançant: a) la definició d'eixos urbanístics i comercials, b) l'impuls per a la generació i consolidació d'un sector econòmic competitiu al territori i c) la introducció d'instruments afavoridors de l'intercanvi comercial en establiments locals, com ara la "grama" (moneda social de Santa Coloma de Gramenet).

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

3. Serveis

3.1 Estudis i projectes de desenvolupament econòmic i comercial

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

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

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

3.2 Organització de campanyes, actes i fires promocionals

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

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

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

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

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

Realització de campanyes de comunicació amb el format tradicional (banderoles, fulletons, tríptics, etc...) i amb mitjans tecnològics (pàgina web i les xarxes socials). L'objectiu és donar a conèixer l'oferta comercial i de serveis a la ciutadania de Santa Coloma i de fora.

Destinatari/àries	La ciutadania, el sector comercial, de serveis i emprenedoria
Com sol·licitar el servei	Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC). Cita prèvia: 934 624 090 o al <u>web municipal</u>



3.4 Ajuts econòmics al comerç local

Convocatòries, tramitació i atorgament d'ajuts al sector comercial i de serveis amb la consecució de recursos externs i propis. Les diferents subvencions ofertes es destinen a fomentar la instal·lació de nous establiments, millorar la imatge i implementar criteris socials i solidaris.

Destinatari/àries Com sol·licitar el servei	El sector comercial, de serveis i emprenedoria Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) Correu electrònic: oiac@gramenet.cat Cita prèvia: 934 624 090 Web cita prèvia: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Web subvencions: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/subvencions/
--	--

3.5 Formació

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

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

3.6 Finestreta Única Empresarial

Col·laboració amb l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana en la gestió de la Finestreta Única Empresarial i del Punt d'Atenció a l'Emprenedor/a, per tal de donar una resposta eficient i unificada a les demandes del teixit productiu local. Aquesta Finestreta es desenvolupa en col·laboració i coordinació amb altres administracions públiques i segons la normativa vigent.

Destinatari/àries Com sol·licitar el servei	Sector comercial, de serveis i emprenedoria Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) Correu electrònic: oiac@gramenet.cat Cita prèvia: 934 624 090 Web cita prèvia: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Finestra Única Empresarial: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/finestreta-unica-empresarial/
--	--

3.7 Moneda local

Funcionament del Projecte Grama, en el marc de les anomenades monedes locals, socials o complementàries, amb la qual s'impulsa la canalització d'una part de la despesa pública,

vinculada al Circuit de Comerç Social de Santa Coloma de Gramenet (CSS Santa Coloma), mitjançant un sistema de pagaments digitals. Entre d'altres actuacions es concedeixen subvencions públiques en Grames a entitats i comerços de la ciutat per tal de dinamitzar el comerç local i promoure l'economia social i solidària.

Destinatari/àries	El sector comercial, de serveis i emprenedoria
Com sol·licitar el servei	Edifici Can Peixauet, local 21, Av. Generalitat 99 934665373-722356733 gramamoneda@gramamoneda.cat

3.8 Mercats Municipals

Accions de difusió i dinamització comercials als tres mercats municipals, Sagarra, Fondo i Singuerlin: campanyes d'imatge, de comunicació, activitats de promoció, xerrades, etc.

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

3.9 Mercats de venda no sedentària

Vigilància, gestió i dinamització comercial dels tres mercats de venda no sedentària periòdics que se celebren al voltant dels tres mercats municipals: dilluns al mercat Sagarra, dijous al mercat de Singuerlín i dissabtes al mercat del Fondo, durant tot l'any.

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

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

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

Destinatari/àries	Sector comercial, de serveis i emprenedoria
	Mitjançant els diferents canals de contacte amb el

Com sol·licitar el servei

Departament

Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)

Correu electrònic: oiac@gramenet.cat

Cita prèvia: 934 624 090

Web cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

3.11 Estudis d'impacte comercial

Encàrrec d'estudis per conèixer l'actualitat comercial del municipi, tenir una diagnosi comercial i actualitzar l'impacte de les noves formules de venda. Aquests estudis afavoreixen la pressa de decisions.

Destinatari/s àries
Com sol·licitar el servei

La ciutadania, el sector comercial, de serveis i empenedoria.
Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament.

Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)

Correu electrònic: oiac@gramenet.cat

Cita prèvia: 934 624 090

Web cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Editar com a mínim 8 edicions d'un butlletí imprès i digital (Gramecomerç Informa) per distribuir per la ciutat.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable. 	No editats. S'ha prioritzat l'edició d'altres materials.	*	
2	<p>Actualitzar i millorar la informació comercial al web municipal, i no obtenir més de 5 queixes per informació deficient.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 			*
3	<p>Establir com a mínim 2 acords i/o convenis de col·laboració tècnica i econòmica per a la dinamització del comerç local.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb 5 acords com a mínim Modificació de l'objectiu a 2 acords com a mínim, al Ple del 25 de novembre de 2019. 	8	*	*



4	Gestionar com a mínim 50 ajuts anuals per a l'obertura o reforma de comerços. <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable. 	79	*	
5	Gestionar el 100% dels ajuts sol·licitats per al sector comercial i de serveis. <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			
6	Consolidar la xarxa de moneda local pel que fa a la quantitat de comerços, empreses i consumidors/es inscrits/es, fins arribar com a mínim a 200. <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	238	*	*
7	Difondre entre comerciants i consumidors/es, com a mínim, 50 comunicacions d'interès, per a l'activitat comercial <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	139	*	*
8	Actualitzar i gestionar el cens de locals buits d'establiment comercials. <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable. 	No actualitzat	*	
9	Realitzar com a mínim 2 campanyes de dinamització i sensibilització sobre el comerç local. <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de participació

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Sessions de treball, processos participatius i fòrums de l'Estratègia de Desenvolupament Urbà Sostenible Integrat (EDUSI).
- Consell de la moneda local.
- Contactes permanents amb les entitats del sector.
- Escrits dirigits a l'adreça del Departament comerc@gramenet.cat

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

- Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i el Consell de 12 de desembre de 2006 relativa al serveis en el mercat interior.
- Llei 22/2010, del Codi de consum de Catalunya.
- Llei 18/2017, d'1 d'agost, de comerç, serveis i fires.
- Decret Llei 1/2009, de 22 de desembre, d'ordenació dels equipaments comercials.
- Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores.
- Decret 162/2015, de 14 de juliol, de venda no sedentària en mercats de marxants.
- Pla de Millora Urbana per a la Regulació dels Usos de Santa Coloma de Gramenet.
- Reglament del Circuit de Comerç Social de Santa Coloma de Gramenet.



- Ordenança Municipal de Mercats.
- Ordenança Reguladora dels mercats periòdics de venda no sedentària.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

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

9.2. Responsabilitats

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3)



Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del Departament de comerç, fires i disciplines de mercat serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Noves redaccions de la introducció i dels serveis -Revisió de compromisos i normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
	Propera actualització: segon semestre de 2020		



Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DEL SERVEI DE COMPRES

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del servei	Servei de Compres i Gestió Patrimonial
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Equip responsable	Ana Moreno Barranco, Cap del Servei de Compres i Gestió Patrimonial Albert Barenys Miranda, Director de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Com arribar-hi	Amb transport privat Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). Amb transport públic Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. La parada de metro més propera a l'Ajuntament és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins el 10 de setembre).
Telèfon	934 624 000 Telèfon directe del Servei: 93 462 40 19
Web / adreça electrònica	http://www.gramenet.cat AJ245.Compres@gramenet.cat



2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1 Compra i subministrament de material i mobiliari d'oficina

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

Destinatari/àries:	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Mitjançant correu electrònic AJ245.Compres@gramenet.cat

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

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

Destinatari/àries:	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Mitjançant correu electrònic AJ245.Compres@gramenet.cat

3.3 Subministrament de productes higiènic i accessoris

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

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

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

3.4 Contractació de diversos tipus d'assegurances

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

Destinatari/àries: Beneficiaris/àries de les pòlisses en cada cas

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

3.5 Contractació d'equips multifunció

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

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

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

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

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

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

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

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	33 h 47'	6h 28'	*	*
2	Atendre les comandes de mobiliari d'oficina, de	1 dia	2	*	*



	subministrament de vestuari, de material multifunció i de material higiènic, en un temps mig de 5 dies. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, amb un objectiu anual de 10 dies. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, amb un objectiu anual de 5 dies. 	4 hores 38 minuts'			
3	Traslladar totes les comunicacions de sinistres a les diferents companyies asseguradores, en un temps màxim de 72 hores, des del moment en què el servei té coneixement. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	100%	*	*
4	Atendre totes les comandes de targetes de carburant en un temps màxim de 48 hores. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	100%	*	*
5	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, valorat com a mínim en 6 punts de mitjana. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	9,06	9,66	*	*

Complert

Incomplert

No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció a les persones usuàries i a les seves demandes, des del moment en què el Servei en té coneixement. Els subministraments dependran dels compromisos contractuals de cada proveïdor.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de participació

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



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

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

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

8. Normativa

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

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

Contractació

- Reial Decret 773/2015, de 28 d'agost, pel qual es modifiquen determinats preceptes del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic
- Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques.

Assegurances

- Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores.
- Reial decret legislatiu 6/2004, de 29 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'ordenació i supervisió de les assegurances privades.
- Llei 50/1980, de 8 d'octubre, del contracte d'assegurances.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

9.1 Drets

- A rebre un tracte de respecte i consideració per part del personal del Servei.
- A utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- A la informació i assistència sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.



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

9.2. Responsabilitats

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del Servei Compres i Gestió patrimonial serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOGC 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos i normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE COMUNICACIÓ

Any 2020

El Servei de Comunicació és l'encarregat d'elaborar i gestionar la informació municipal, de coordinar la relació de l'Ajuntament amb els mitjans de comunicació i d'impulsar accions

comunicatives institucionals (campanyes, butlletí, producció de vídeos i altres productes de difusió).

1. Identificació

Nom del Servei	Servei de Comunicació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Gerència
Equip responsable	Adoración Morillo González, Cap del Servei de Comunicació Fernando Hernández Baena, Gerent
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 07.00 a 15.00 h Virtual i telefònic permanent
Telèfon	Comunicació: 934 624 013 Extensió: 4013
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/comunicacio/
Adreça electrònica	premsa.comunicacio@gramenet.cat

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1. Butlletí municipal "L'Ajuntament Informa"

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

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

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

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

Com sol·licitar el servei: Al correu electrònic premsa.comunicacio@gramenet.cat, del telèfon 934 624 013 o personalment a les dependències del Servei.

3.2. Impremta municipal

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

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

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

3.3. Recull de premsa

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

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

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

3.4. Publicitat municipal a la via pública

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

Destinatari/àries: Serveis, departaments i empreses municipals

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

3.5. Publicitat institucional

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

Destinatari/àries: Serveis, departaments i empreses municipals.

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

3.6. Elaboració de continguts informatius

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

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

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

3.7. Produccions audiovisuals

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

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

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

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Afavorir la projecció de la ciutat, tot publicant als mitjans de publicació més de 30 entrevistes anuals als membres de la Corporació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu de 6 entrevistes anuals. ▪ Incrementat l'objectiu anual a més de 30 entrevistes anuals al Ple del 26 de novembre de 2019. 	40	*	*
2	<p>Fomentar els mitjans de comunicació audiovisuals de l'Ajuntament, amb la realització d'un mínim de 50 vídeos anuals sobre la gestió i</p>	81	*	*



	<p>actualitat municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu de 15 vídeos anuals. Incrementat l'objectiu anual a més de 50 vídeos anuals al Ple del 26 de novembre de 2019. 			
3	<p>Millorar la distribució i recepció del butlletí municipal "L'Ajuntament informa" amb la creació de bústies i/o punts de recollida.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	No	*	*
4	<p>Enviament de notes informatives als mitjans de comunicació amb un objectiu anual com a mínim de 20.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*
5	<p>Mantenir com a mínim 40 edicions anuals del butlletí municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*
6	<p>Editar més de 400 treballs a l'impremta municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de Participació

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

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



- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Escrits dirigits a l'adreça de la cap del Servei morilloga@gramenet.cat
- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

- Llei 7/2010, de 31 de març, General de la Comunicació Audiovisual.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

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

9.1. Drets

- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Ser informat, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- A rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A participar en les programacions establertes sempre que així estigui previst.
- A ser tractats amb respecte i deferència per part de les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.

- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

9.2. Responsabilitats

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Mantenir el comportament cívic en el desenvolupament de les activitats.
- Proposar suggeriments de millora de les programacions establertes o de la planificació.

10.1 Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Comunicació serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEI DE CONTRACTACIÓ

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del Servei	Servei de Contractació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de serveis interns, innovació i universitats
Equip responsable	María Fèlix Alonso Cobo, Cap del servei de Contractació Albert Barenys Miranda, Director de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de nadal, setmana santa i estiu. Per presentar piques: sobre digital. Tots els dies fins les 13.00 h del dia final de presentació d'ofertes.
Telèfon / Fax	934 624 000 / 933 858 112 Extensions 3077 i 3021

Web www.gramenet.cat

Adreça electrònica serveicontractacio@gramenet.cat

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1. Informació i assessorament.

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

Destinatari/s: Personal tècnic municipal, equip directiu i polític
Com sol·licitar el servei: Mitjançant els diferents canals de comunicació interna del Servei.

3.2. Elaborar i tramitar els expedients de contractació.

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

Tràmits que es porten a terme:

- Elaborar i aprovar el Pla Anual de Contractació i les modificacions i/o adaptacions corresponents i publicar-ho al perfil del contractant.
- Examinar i validar en el seu cas l'informe d'inici de licitació del servei gestor, comprovar les operacions comptables per tal que siguin adequades a l'import previst de licitació, examinar i validar el plec de prescripcions tècniques (PPT) elaborat pel servei gestor.
- Redactar el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), redactar i signar la proposta d'inici de licitació per l'òrgan de contractació competent, publicar els anuncis de licitació en el perfil del contractant i en el seu cas en el DOUE.
- Atendre les consultes de les persones interessades i publicar aquestes, juntament amb les respostes al perfil del contractant, tramitar les licitacions a l'eina del sobre digital, custodiar els sobres presentats.
- Portar la gestió de la Mesa de Contractació i examen de l'informe de classificació.
- Examen de la documentació de la primera entitat licitadora, consulta al RELI, ROLECE i redacció i signatura de la proposta d'adjudicació, notificació a tots els licitadors i les licitadores i publicació en el perfil del contractant.
- Redacció i validació del contracte administratiu i tramitació per al seu registre.
- Notificació i trasllat del contracte al contractista i publicació al perfil del contractant i, en el seu cas, al DOUE.
- Tramesa de la documentació del contractista al servei promotor de la contractació.



- Notificació al registre de contractes de la informació relativa a la contractació efectuada.

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

3.3. Mesa de contractació

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

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

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

Funció de la Mesa de Contractació:

- Convocatòria de la Mesa de Contractació corresponent
- Qualificar la documentació acreditativa del compliment dels requisits previs de les persones licitadores presentada relativa a la documentació administrativa i de solvència econòmica i financera i tècnica o professional.
- Convocar, si s'escau, les reunions amb els vocals i les vocals de la Mesa i els tècnics i les tècniques responsables prèvia a la convocatòria corresponent.
- Comunicar a les persones interessades els defectes i omissions esmenables i la determinació de les persones licitadores que han d'ésser exclosos del procediment per no acreditar el compliment dels requisits establerts en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.
- Notificar les qüestions relatives a les baixes anormals o temeràries i examen de l'informe tècnic justificatiu d'aquestes.
- Proposar a l'òrgan de contractació la classificació i l'adjudicació del contracte o, en cas de procediments simplificats, notificar la classificació a tots els licitadors i les licitadores i requeriment de documentació al primer classificat o a la primera classificada .
- Elaborar les actes relatives a les meses efectuades i publicar-les en el perfil del contractant,

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

3.4. Gestió dels indicadors de transparència i rendició de comptes

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

Destinatari/àries: Ciutadania
Com sol·licitar el servei: Informació a l'apartat d'informació econòmica del web municipal.

3.5. Recurs especial de contractació

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

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

Destinatari/àries: Tribunal Especial de Contractació i persones licitadores
Com sol·licitar el servei: Mitjançant la plataforma de l'Extranet de les Administracions Catalanes (EACAT) i mitjançant els diferents canals de comunicació interna del Servei.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>En el 80% dels casos, donar una primera resposta, amb pautes i indicacions als serveis gestors, per tal que iniciïn les seves licitacions. Aquesta resposta es donarà en un termini no superior a 7 dies, a partir de la recepció de la primera documentació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ El Ple de 26 de novembre de 2019 augmenta l'objectiu del 75% al 80 %. 	80%	*	*
2	<p>Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no obtenir més de 2 queixes anuals per aquest concepte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ El Ple de 26 de novembre de 2019 disminueix l'objectiu de 5 a 2 queixes. 	0 queixes	*	*
3	<p>Convocar les Meses de Contractació amb la documentació disponible d'actes anteriors i informes tècnics, en el 95% dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu del 90%. ▪ El Ple de 26 de novembre de 2019 augmenta l'objectiu del 90% al 95 %. 	100%	*	*
4	<p>Requerir a les empreses licitadores les esmenes que corresponguin a la documentació administrativa (sobre 1), el mateix dia de celebració de la Mesa de Contractació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromís incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	100%	*	*
5	<p>Lliurar al servei gestor corresponent les ofertes presentades el mateix dia de la celebració de la Mesa de Contractació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromís incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	100%	*	*



■ Complet ■ Incomplet ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

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

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

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

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

6. Canals de participació

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

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

- Perfil del Contractant
- Adreça electrònica del Servei: serveicontractacio@gramenet.cat

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC), situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.



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

8. Normativa

- Directiva 2014/24/UE de 26 de febrer sobre contractació pública i la Directiva 2014/23/UE de 26 de febrer relativa a l'adjudicació de contractes de concessió.
- Llei de Contractes del Sector Públic aprovat mitjançant Llei 9/2017 de 8 de novembre i les seves modificacions.
- Decret Llei 3/2016 de 31 de maig, de mesures urgents de contractació administrativa.
- Real Decret 817/2009, de 8 de maig, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic i el Real Decret 300/2011 de 4 de març pel qual es modifica el Real Decret 817/2009 de 8 de maig.
- En aquella que no s'oposi a la normativa citada o no hagi estat derogada, el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat per Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern de Catalunya.
- Normes d'execució del pressupost municipal que es dicten anualment.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis gestors

9.1. Drets

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

9.2. Responsabilitats dels/les licitadors/es

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

9.3. Responsabilitats dels serveis gestors

- Planificar la contractació amb temps suficient per tramitar la licitació que correspongui.
- Assistir a les reunions que el Servei de Contractació convoqui.

- Atendre els requeriments del Servei de Contractació per qualsevol incidència que es produeixi durant la licitació i/o tramitació de la contractació.
- Assistir a les meses de contractació dels contractes que es gestionin per al Servei corresponent.
- Informar sobre defectes en la solvència dels licitadors i les licitadores presentats/ades, adscripció de mitjans, certificats i/o qualsevol altre documentació rebuda.
- Informar, si s'escau, sobre l'existència de les baixes anormals o temeràries i rebre la documentació justificativa per tal d'elaborar l'informe corresponent.
- Tramitar l'informe de classificació dins el termini màxim de 10 dies naturals des de l'obertura del sobre corresponent.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels serveis, compromisos, normativa i drets i responsabilitats	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE CONVIVÈNCIA

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del servei	Servei de Convivència
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Drets socials, Gent Gran, Salut i Consum
Equip responsable	Ma. Isabel Copetudo Padreda i Martín Miralles Asensio, Tècnic/a del Servei de Convivència Nicolasa Villena Córdoba, Directora de Drets Socials, Gent Gran, Salut i Consum
Adreça	Av. Generalitat, 112
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de nadal, setmana santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins el 10 de setembre).
Telèfon	93 462 40 55 – 93 462 40 84

Web <http://www.gramenet.cat>

Adreça electrònica serveideconvivencia@gramenet.cat

2. Missió i valors

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

Els nostres valors són: diversitat, interculturalitat, acollida, confiança, adaptabilitat, corresponsabilitat, col·laboració, transparència, capacitat, transformació i ciutadania.

3. Serveis

3.1 Gestió positiva de conflictes

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

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

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

- **Comunitats de veïns i veïnes.** Destaquen tres nivells d'intervenció en un procés de millora continuada:
 - Suport en la constitució de la comunitat segons estableix la Llei de Propietat Horitzontal.
 - Millora del funcionament intern de les comunitats de veïns i veïnes.
 - Millora de la convivència a través dels pactes de convivència i/o els reglaments de funcionament intern.
- **Espai públic.** Per prevenir el conflicte s'observa i s'analitza el territori i es conversa amb el veïnat, seguint determinades rutes i/o itineraris. En determinades places i carrers es presta una atenció especial.

Destinatari/àries: Ciutadania
Com sol·licitar el servei: Presencialment, telefònica i/o per correu electrònic al Servei de Convivència. Telèfons d'atenció: 93 462 40 55 – 93 462 40 84.
serveideconvivencia@gramenet.cat



Presencialment, telefònica i/o per correu electrònic a les Oficines Equip de Mediació, c. Wagner, 19 (Centre Cívic Fondo), de dilluns a divendres de 16:00 a 22:00 h, tel. 93 392 27 14.
equipmediadors@gramenet.cat

Presentant instància a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà (OIAC), plaça de la Vila. Cal demanar cita prèvia al tel 93 462 40 90 o al web municipal
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

Fent servir la bústia de queixes, suggeriments, consultes i demandes d'actuació (QUI), disponible al web municipal.

3.2 Xarxa de transmissió de valors i missatges positius

La Xarxa de Valors i Missatges Positius treballa per a la convivència, la interculturalitat i les bones relacions veïnals en un procés continu de construcció de xarxa social, i a través de la sensibilització, la informació i la formació. Mitjançant activitats, tallers i diferents iniciatives fomenta les relacions estables entre veïns i veïnes.

Aquesta Xarxa està formada actualment per 418 persones a títol individual, 69 entitats ciutadanes 974 seguidores en Facebook i 1114 en Twitter.

Els principals eixos d'intervenció són els següents:

- Dinamització i manteniment de la xarxa ciutadana per a la lluita contra els falsos rumors, prejudicis i estereotips que dificulten la convivència.
- Activitats de sensibilització, informació i formació per garantir un clima de convivència satisfactori.
- Formació i capacitació del teixit associatiu i dels professionals en matèria de convivència.
- Formació i capacitació, especialment adreçada a estudiants i personal docent d'educació secundària.
- Participació i potenciació d'espais formals de treball i reflexió.
- Participació i potenciació d'espais de diàleg interreligiós.

Destinatari/àries: Ciutadania
Com sol·licitar el servei: Avinguda Generalitat, 112, tel. 618 709 844 - 685 914 568 (tardes i dimarts matí)

A través de les xarxes socials:
xarxavalors@gramenet.cat
xarxaconvivenciasta@hotmail.com
[@XARXAVALORS_SC](https://www.facebook.com/xarxavalors.santacoloma)

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

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

El principals eixos d'intervenció són:

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

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

Com sol·licitar el servei: Via cita prèvia que s'ha de demanar presencialment a les oficines del c. Pirineus, 2-4, de dilluns a dijous, de 9:30 a 13:30, i dilluns i dimecres de 16:00 a 18:00 h. telèfon 93 466 39 40. Adreça electrònica: ciape@gramenet.cat

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
Gestió positiva de conflictes				
1	Oferir una primera intervenció a les sol·licituds directament rebudes a l'Equip de Mediació, en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb uns objectius anuals un temps màxim de 48h en un 80% dels casos, i en 4 dies a l'altra 20%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. Es retira l'objectiu anual "en 4 dies a l'altra 20%." 	86% 8%	*	*
2	Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 80% dels casos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 90%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual de 80%. 	80%	*	*
3	Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	50% en ≤ 60 dies 25% en	*	*



	<ul style="list-style-type: none">Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. Es retira l'objectiu anual del " 55% en menys de 180 dies".	≤ 180 dies		
4	Oferir un servei de qualitat en relació a la gestió dels conflictes, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. <ul style="list-style-type: none">Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	7'42	*	*
Xarxa de transmissió de valors i missatges positius				
5	Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent, mitjançant la participació dels instituts públics de secundària en el certamen anual de convivència i drets civils. Aconseguir la participació del 90% dels instituts públics de secundària. <ul style="list-style-type: none">Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 els objectius anuals " la realització de més de 8 treballs de recerca, i 3 projectes de centre". L'any 2018 l'enfoc pedagògic va canviar i no s'han fet treballs de recerca.	100% d'instituts públics de secundària 7 projectes de centre	*	*
6	Mantenir activa la xarxa de transmissió de valors amb un increment del 10% d'adhesions. <ul style="list-style-type: none">Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	0,4 % d'increment		
7	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 700 interaccions anuals. <ul style="list-style-type: none">Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	781 interaccions	*	*
8	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 3 accions de sensibilització anuals. <ul style="list-style-type: none">Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)				
9	Organitzar com a mínim 3 mòduls formatius per fomentar entre la població estrangera els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic. <ul style="list-style-type: none">Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	3 mòduls	*	*
10	Aconseguir una assistència de més de 40 persones als mòduls formatius dirigits a la població estrangera per fomentar els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic. <ul style="list-style-type: none">Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	46 assistents		
11	Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població estrangera.	8 sessions	*	*

	<ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 			
12	<p>Aconseguir una assistència de 85 participants com a mínim a les sessions de benvinguda a la població estrangera.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	105 participants	*	*
13	<p>Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	Sí	*	*
Altres compromisos del Servei				
14	<p>Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	100%	*	*
15	<p>Participar anualment en els següents processos d'avaluació nacional i internacional en matèria de convivència: a) Cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona; b) Xarxa Europea de Ciutats Interculturals.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	Sí	*	*

Complet
Incomplet
No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferirà alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a una reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

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

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i de les ciutadanes poden ser diversos:



- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives de que disposa el servei de Convivència.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei serveideconvivencia@gramenet.cat.
- Opinions a través de les xarxes socials

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

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

8. Normativa

8.1 Drets i Deures

“Libro Blanco de la Mediación en Cataluña”, que recull els principis i/o regles bàsiques de la mediació segons la normativa internacional i de la pràctiques dels Estats que han regulat el fenomen de la mediació. Text disponible a :
http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/lilibres_fora_colleccio/libro_blanco_mediacion.pdf

8.2 Marc normatiu autonòmic en matèria de Mediació

- Decreto 135/2012, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado publicado en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya Núm. 6240 – 25.10.2012.
- Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado publicado en BOE núm. 198, de 17 agosto 2009.

8.3 Marc normatiu en matèria d'estrangeria i primera acollida

- RD 557/2011 de la LO 4/2000 sobre Drets i Llibertats dels estrangers en Espanya i la seva integració social.



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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Ser atesos i ateses a la major brevetat possible. Primer contacte de l'Equip de mediació en les 48 hores següents a l'arribada de la sol·licitud al Servei de Convivència
- Dret a la garantia de la confidencialitat, la imparcialitat i la neutralitat
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya
- Presentar una queixa sobre el servei rebut
- Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora

9.2 Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Respectar els drets de la resta d'usuaris del Servei.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Convivència serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Canvis en la missió, els serveis i els compromisos -Actualització de la normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

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

Any 2020

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

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

1. Identificació

Nom del Servei

Servei de Disciplina Urbanística i Llicències



Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'urbanisme, mobilitat, turisme i comerç
Equip responsable	Mercè Bueno Serrano, Cap del Servei de Disciplina Urbanística i Llicències Miquel Roig Roch, Director d'Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç
Adreça	Plaça Olimpo, 3
Horari (presencial / virtual)	Atenció general de caràcter administratiu: Presencial de 9 a 13h Atenció tècnica, amb cita prèvia a través del telèfon de l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania 93 462 40 90. Les visites es faran els dimarts i els dijous, de 10 a 13 h.
Telèfon	934 624 000 (ext. 3577) Obres Majors 934 624 000 (ext. 3580) Obres Menors 934 624 000 (ext. 3582) Activitats
Web	http://www.gramenet.cat/
Adreça electrònica	buenosm@gramenet.cat

2. Missió i valors

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

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

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

3. Serveis

3.1 En relació amb la Disciplina Urbanística

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



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

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

3.2.1 Informació i atenció a consultes

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

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

3.2.2.1 Activitats econòmiques –Ambientals-

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

3.2.2.2 Activitats econòmiques –Recreatives-

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

3.2.2.3 Altres activitats



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

Destinatari: Ciutadania en general

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

3.3 En relació amb les sol·licituds d'obres

3.3.1 Informació i atenció a consultes

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

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

- Llicència de parcel·lació
- Llicència d'obres majors (nova edificació, gran rehabilitació, increment de volum, canvi d'ús i constitució o modificació del règim de la propietat).
- Comunicació d'obres menors
- Desistiment, renúncia o caducitat de llicències
- Pròrroga de llicències
- Modificació de llicències
- Reserva d'estacionament per obres
- Devolució de dipòsits d'urbanització, reposició i residus de construcció i enderrocs
- Sol·licitud d'informe previ en matèria d'incendis
- Sol·licitud d'informe previ a l'Àrea Metropolitana en relació amb els precaris

Destinatari: Ciutadania en general

Com sol·licitar el servei: Presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de cita prèvia, trucant al 934 624 090 o bé en línia
[.https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/](https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/)

3.4 Tramitació de denúncies i reclamacions en tots dos àmbits

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

Destinatari: Ciutadania

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

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Acordar una inspecció, via telefònica, un cop rebuda la queixa o denúncia en el 80 % dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	95%	*	
2	<p>Mantenir, com a mínim, 8 reunions anuals de coordinació amb altres serveis municipals, per atendre la problemàtica de la vulnerabilitat social.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	8	*	*
3	<p>Programar inspeccions de totes les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable), en un termini menor a 6 mesos, des del moment en què es rep la comunicació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	6 mesos	*	*
4	<p>Resoldre el 60% de les sol·licituds de pròrroga d'obres, renúncies, desistiments i ajornaments, en un termini no superior a 40 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 80% en 30 dies. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies. 	16%	*	*
5	<p>Resoldre el 60% de les sol·licituds de devolució de dipòsits sense requeriments, en un temps inferior a 40 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 80% en 30 dies. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies. 	64%	*	*
6	<p>Resoldre el 60% de les sol·licituds de còpia de plànols i consulta d'expedients, en un termini no superior a 40 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 80% en 10 dies. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies. 	No avaluat	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes,

accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

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

6. Canals de participació

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Escrits dirigits al Servei.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

Legislació vigent per a les obres i les activitats:



- Ordenança d'intervenció municipal ambiental, de seguretat i de salut pública.
- Ordenança d'intervenció municipal en espectacles públics i activitats recreatives
- Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.
- Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.
- Ordenança municipal de neteja, 28 juny 2010
- Ordenances d'ocupació de la via pública, 29 juny 2010
- Ordenances municipals (plaques solars, soroll...)
- Ordenances metropolitananes (Pla General Metropolità...)
- Normativa en matèria d'accessibilitat
- Codi Tècnic de l'Edificació
- Normativa en matèria d'incendis
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'Ordenació de l'Edificació
- Decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del sòl i rehabilitació urbana.
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme i modificat pel Decret Legislatiu 3/2012.
- Decret 64/2012, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.
- Decret 141/2012, de 30 d'octubre, sobre les condicions d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat en habitatges usats o preexistents.
- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Ordenances fiscals municipals número 4, 7, 9 i 10.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

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

9.1 Drets

- Rebre una resposta a la seva demanda.
- Informació sobre la situació en què es troba el seu expedient o bé per escrit o presencialment.
- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal.

9.2 Responsabilitats

- Facilitar l'entrada al personal tècnic i d'inspecció per fer la vigilància i control de l'habitatge, solar, local...
- Comunicar a l'Ajuntament la realització de qualsevol modificació que es realitzi tant a les finques com als locals.

- En el cas d'un establiment: conèixer la normativa, ser responsable del local on es desenvolupa l'activitat corresponent.
- Complir tots els requisits establerts per la normativa vigent.
- Corregir totes les deficiències detectades en les inspeccions realitzades.
- Presentar una denúncia quan s'observen irregularitats tant en l'àmbit de la disciplina urbanística com de les activitats.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Disciplina Urbanística i Llicències serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOBP 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Revisió de compromisos -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS D'EDUCACIÓ

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del servei	Educació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació.
Equip responsable	Àngel Oreja Hernández Coordinador de programes Director/a d'Educació (pendent de nomenament)
Adreça	Rambla Sant Sebastià, 98-100
Com arribar-hi	Autobusos: M19, M27, B80, B81 Metro: L1, estació Fondo
Horari (presencial / virtual)	Horari d'atenció al públic: <ul style="list-style-type: none"> • del 1 de setembre al 31 de juliol de dilluns a divendres de 9 h. a 21.45 h. • del 25 de juny a l'11 de setembre de 9h. a 20 h. • Agost tancat. *Es recomana demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/



Telèfon / fax	934 624 062 934 624 069 934 624 058
Web / adreça electrònica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/ escolaritzacio@gramenet.cat

2. Missió i valors

Missió

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

Valors

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

3. Serveis

3.1 Oficina Municipal d'Escolarització

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

Els serveis que ofereixen són:

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

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

3.2 Observatori de l'escolarització – planificació escolar

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

Destinatari/àries: Tota població
Com sol·licitar el servei: Presencial, correu electrònic, telèfon.
Tel. 934 624 062
escolaritzacio@gramenet.cat
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

3.3 Programa d'Activitats Educatives complementàries al currículum

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

Destinatari/àries: Professorat centres educatius
Com sol·licitar el servei: Formulari d'inscripció a la web municipal
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>
per telèfon a l' extensió 2529 i correu electrònic
paecc@gramenet.cat

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

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

Destinatari/àries: Entitats i institucions
Com sol·licitar el servei: Instància 15 dies mínim abans de l'activitat
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

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

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

Destinatari/àries: Programa de reutilització de llibres de text: centres educatius, públics i concertats, que imparteixen ensenyaments de segon cicle d'educació infantil i primària.
Digitalització 1r curs ESO: instituts públics i centres concertats que imparteixen l'educació secundària obligatòria.

Com sol·licitar el servei: Adhesió a les convocatòries de les bases de reutilització i digitalització de l'ESO, que surten cada curs escolar.
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

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

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

Destinatari/àries: Alumnat i professorat dels centres educatius públics d'educació infantil i primària i escoles d'adults

Com sol·licitar el servei: Als treballadors/es que són en els equipaments en els temes ordinaris i al cap de Servei Educatiu en els termes extraordinaris.

Via telèfon, extensions: 3158, 3160, 2530
Correu electrònic: venturapj@gramenet.cat
onievarm@gramenet.cat orejaha@gramenet.cat

3.7 Consell Escolar Municipal

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

Destinatari/àries: Comunitat educativa

Com sol·licitar el servei: cem@gramenet.cat
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

3.8 Escola de famílies

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

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

Com sol·licitar el servei: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

3.9 Pla Educatiu d'Entorn

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

Destinatari/àries: Comunitat educativa dels centres educatius dels districtes V i VI

Com sol·licitar el servei: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	1 campanya	1 campanya	*	*
2	<p>Atendre el 100% de les famílies amb cita prèvia, en un màxim de 3 dies.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	100%	98%	*	*
3	<p>Donar suport als projectes educatius de centres, com a mínim, amb un 80% d'activitats centrades en el coneixement de l'entorn i els valors.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	90%	100%	*	*
4	<p>Donar resposta com a mínim al 75% de les sol·licituds de cessió d'ús social de centres, en un màxim de 10 dies.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	90%	100%	*	*
5	<p>Donar a conèixer la inversió municipal en matèria d'educació, com a mínim, amb 3 sessions informatives anuals.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	3 sessions	3 sessions	*	*
6	<p>Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, el 80% com a mínim de les notificacions d'incidències de manteniment, neteja i control de plagues.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	90%	100%	*	*
7	<p>Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal, i no rebre més de 6 queixes per informació deficient.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	0 queixes	0 queixes	*	*
8	<p>Publicar com a mínim el 80% dels estudis estadístics elaborats per l'Observatori de l'Escolarització.</p>	0%			

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable. 		
--	---	--	--

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de Participació

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

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

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

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar

cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

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

8. Normativa

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

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

9.2. Responsabilitats

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir, mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.

- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu hi ha l'obligació de relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques.

Les persones obligades són les següents:

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

1.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

1.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

1.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la coordinador/a de programes serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE L'ESCOLA DE MÚSICA

Any 2020

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

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

1. Identificació

Nom del servei	Escola Municipal de Música Can Roig i Torres
Adscripció dins l'organigrama municipal	Patronat Municipal de la Música
Equip responsable	Maite Folqué Lizandra Directora de l'Escola Municipal de Música de Cant Roig i Torres José Velasco Director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació

Adreça	Carrer Rafael Casanova, núm. 5 08921 Santa Coloma de Gramenet
Com arribar-hi	Línies de metro: L1 Santa Coloma L9N Església Major
Horari (presencial / virtual)	Horari de visita: Atenció al públic (secretaria): de 18 a 20h. Horari de l'Escola: de 15 a 22 h.
Telèfon	933 912 451
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/escola-de-musica/
Adreça electrònica	canroigitorres@gramenet.cat

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1 Oferta Formativa

3.1.1 Ensenyaments musicals des dels 3 anys

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

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

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

Destinatari/àries: Nens i nenes de 6 anys

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

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

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

3.1.4 Cursos d'Ampliació Musical

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

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

3.1.5 Mòdul de Capacitació a Grau Superior

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

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

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

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

Destinatari/àries: Totes les edats segons places disponibles

3.1.7 Taller d'adults

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

3.1.8 Cant Coral

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

Destinatari/àries: A partir dels 8 anys

3.1.9 Grups instrumentals i Orquestres

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

Destinatari/àries: Totes les edats segons els grups

3.1.10 Música de Cambra

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

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

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

Tallers que es programen anualment sobre les diferents especialitats.

Com sol·licitar el servei: Tots aquests serveis se sol·liciten mitjançant preinscripció i matrícula. Més informació al web de l'Escola:
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/escola-de-musica/>

3.2 Altres Activitats

3.2.1 Concerts

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

3.2.2 Classes magistrals

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

3.2.3 Intercanvis

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

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
Percepció de les persones usuàries					
1	Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8 punts	bianual, i les últimes dades recollides corresponien a l'any 2017. A partir de 2019	*	*
2	Oferir un nivell formatiu satisfactori, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.	9 punts		*	*



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 				
3	<p>Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats de les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	8 punts		*	*
4	<p>Mantenir en bon estat les instal·lacions del centre per a un desenvolupament adequat de les activitats, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	8 punts		*	*
5	<p>Oferir activitats d'escola òptimament valorades, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	8 punts		*	*
6	<p>Aconseguir una valoració satisfactòria de les persones usuàries sobre els serveis generals, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	8 punts		*	*
7	<p>Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials, amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts, en el 80% dels casos, sobre la quantitat i qualitat de la informació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	94,44 % 87,50 %		*	*
Gestió de centre					
8	<p>Rebre menys de 10 queixes l'any per informació inadequada o incompleta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	0 queixes	1 queixa	*	*
9	<p>Assolir com a mínim que el 30% dels alumnes siguin de llarga durada sobre el total d'alumnes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				*
10	<p>Assolir com a mínim que el 32% dels alumnes siguin de curta durada sobre el total d'alumnes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				*
11	<p>Assolir que el 10% dels alumnes de llarga durada són també de curta durada sobre el total d'alumnes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				*
12	<p>Obtenir un 90 % d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				*
13	<p>Aconseguir 90 hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania.</p>				*

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	
14	<p>Obtenir com a mitjana 5 anys de permanència dels alumnes de llarga durada .</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	*
15	<p>Oferir com a mínim classes de 15 instruments diferents.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Els/les usuaris/àries es poden dirigir presencialment a l'Escola de Música, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu

electrònic canroigitorres@gramenet.cat. També poden utilitzar els següents canals de contacte:

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

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

8. Normativa

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

Alumnat

- Tot l'alumnat té els mateixos drets i deures bàsics, sense més distincions que les derivades de la seva edat i dels ensenyaments que es trobin cursant.
- Aquells drets recollits a la normativa vigent.
- Per raons de seguretat els menors d'edat no podran quedar-se sols/les en el pati de l'Escola fora de les seves hores de classe.
- Dret a rebre una formació de qualitat que permeti aconseguir el desenvolupament adient als objectius determinats en la seva especialitat i dins l'oferta prevista per l'ens titular del centre.
- Dret a una valoració objectiva del seu progrés personal i rendiment escolar, per la qual cosa ha de rebre informació sobre els criteris i procediments d'avaluació, d'acord amb els objectius i continguts de l'ensenyament.
- Dret a fer servir les instal·lacions del Centre per realitzar activitats d'estudi que ho requereixin (assaigs de grups i coral) d'acord amb allò que s'estableix a l'article 25 d'aquest reglament.
- Dret a que respectin la seva llibertat de consciència, conviccions religioses, morals o ideològiques, així com la seva intimitat quant a creences i/o conviccions, la seva orientació sexual i la seva identitat de gènere.

- Dret a que es respecti la seva integritat física i moral i la seva dignitat personal. L'alumne/a mai por ser objecte de tractes vexatoris o degradants.
- Dret a desenvolupar el seu aprenentatge en unes bones condicions de seguretat i higiene.
- Sol·licitar els aclariments necessaris respecte de les valoracions que es realitzin sobre el seu procés d'aprenentatge. En el cas que després dels aclariments es produeixi un desacord amb les qualificacions finals, podran sol·licitar per escrit la revisió d'aquesta qualificació o decisió.
- Participar en el funcionament i en la vida del centre, en l'activitat escolar i en la seva gestió.

Pares/Mares o representants legals de l'alumnat

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

9.2. Responsabilitats

Alumnat

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

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

Pares/Mares o representants legals dels/les alumnes

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la director/a de l'Escola de Música de Can Roig i Torres serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Ampliació de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEI DE LES ESCOLES BRESSOLS MUNICIPALS

Any 2020

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

nostra feina consisteix a educar, juntament amb les famílies i els infants, per ajudar-los en el seu desenvolupament personal, social i la relació amb l'entorn.

1. Identificació

Nom del Servei	Servei d'Educació/Xarxa d'Escoles Bressols Municipals
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació
Equip responsable	Àngel Oreja Hernández, Coordinador de Programes Director/a d'Educació (pendent de nomenament)
Adreça	Servei d'Educació Municipal (recepció de demandes i informació general) Rambla Sant Sebastià, 98-100 Escola Bressol Municipal (EBM) l'Ànec Carrer de Francesc Moragas, 98-100 Telèfon 93 385 88 55 ebmlanex@gramenet.cat EBM La Cigonya Carrer del Bruc, 43 Telèfon 386 2670 ebmlacigonya@gramenet.cat EBM l'Esquirol Passatge Salvatella, 44 Telèfon 93 468 47 59 emblesquirol@gramenet.cat EBM La Maduixa Carrer de Washington, 3-9 Telèfon 93 468 31 32 ebmlamaduixa@gramenet.cat EBM Les Oliveres Passatge de Tarragona, s/n Telèfon 93 597 2062 ebmlesoliveres@gramenet.cat EBM L'Oreneta Carrer de Sant Carles, 76 Telèfon 93 385 9871 ebmloreneta@gramenet.cat EBM Els Pins Carrer dels Pirineus, 4 Telèfon 93 386 18 70 ebmbelspins@gramenet.cat EBM La Sargantana

Carrer de Sant Jordi, 1-3
Telèfon 93 385 86 95
ebmbblasargantana@gramenet.cat

Horari (presencial / virtual)

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

Telèfon

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

Web

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/escoles-bressol>

Adreça electrònica

escolaritzacio@gramenet.cat

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

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

- Escolarització: jornada completa de 9 a 12 hores i de 15 a 17 hores (de 9 a 12 setmanes fins als 3 anys)
- Acollida matinal: aquest servei consisteix en la possibilitat d'arribar 30 minuts a 1 hora abans de l'inici del servei d'escolarització. Es realitzarà sempre que hi hagi una demanda mínima per part de les famílies del centre.
- Perllongament: servei que permet sortir 30 minuts o 1 hora després del servei d'escolarització. Es realitzarà sempre que hi hagi una demanda mínima per part de les famílies del centre
- Menjador: A banda de cobrir les necessitats biològiques d'alimentació de l'infant, aquest servei pretén crear un espai apropiat per al desenvolupament dels hàbits d'higiene, descans, entre d'altres. Aquest servei es presta cada dia de la setmana en horari de 12 a 15 hores
- Espais de trobada per a les famílies en aquests primers anys de vida dels infants.

Cada escola bressol municipal consta dels següents equipaments:

- Aules per cada grup d'edat, P0, P1 i P2
- Una sala polivalent per activitats diverses
- Patis exteriors i la gran majoria d'EBM amb horts

- Espais per a les famílies: informació de l'escola, consulta de llibres i altres materials d'interès
- Espais de coordinació-administració escola
- Espai cotxets (però segons normativa no obligatori)
- Cuina

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

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

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

Com sol·licitar el servei: La sol·licitud de preinscripció es formalitza i es presenta, junt amb la documentació acreditativa, dins el termini establert per la normativa legal vigent a les escoles bressol municipals o a l'Oficina Municipal d'Escolarització (OME). Durant el curs es pot participar en la preinscripció fóra de termini i accedir si hi ha vacants o constar a la llista d'espera dels diferents nivells. Es recomana demanar cita prèvia al telèfon 93 462 4090 o a la web www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa escolaritzacio@gramenet.cat. Per als diferents serveis de les escoles bressol municipals s'estableix un preu públic que podeu consultar al web municipal.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Garantir informació a les famílies sobre el seguiment del procés educatiu dels seus infants, realitzant com a mínim una tutoria amb la família i un informe per cada curs escolar.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</p>	Sí	*	*
2	<p>Garantir informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola mitjançant, com a mínim, una reunió anual amb el grup classe.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</p>	1 reunió	*	*
3	<p>Crear altres espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</p>	Sí	*	*

4	Oferir informació a les famílies sobre el servei de menjador amb informes mensuals. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	11 informes	*	*
5	Aconseguir un grau de satisfacció de les famílies usuàries com a mínim de 6 punts. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	6	*	*
6	Impulsar 2 intercanvis pedagògics entre els i les professionals com a eina d'Innovació educativa. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	2 intercanvis	*	*

Complet ■ Incomplet ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- Es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferirà alternatives, en cas de ser possible.

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

6. Canals de participació

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

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

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

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del [web municipal](#).

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

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

8. Normativa

- Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es reglen el primer cicle d'educació infantil i els requisits dels centres.
- Decret 101/2010, de 3 d'agost, d'ordenació dels ensenyaments del primer cicle d'educació infantil
- Decret 75/2007, de 27 de març (DOGC núm. 4858, de 29.03.2007) pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics. La Disposició Addicional quarta, estableix que els ajuntaments que han assumit la competència en matèria d'admissió de l'alumnat del primer cicle d'educació infantil dels centres públics s'han de regir pels criteris establerts en aquest Decret i per la resta que estableixin en l'exercici de les seves competències i podran elaborar el propi barem per a cada un d'aquells.
- Decret 10/2012, de 31 de gener (DOGC núm. 6058, de 02.02.2012) de modificació del Decret 75/200, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics.
- Normes de preinscripció i matrícula d'alumnes a la xarxa d'escoles bressol municipals de Santa Coloma de Gramenet publicades al web municipal.
- Decret 152/2013, de 9 d'abril, de creació del Col·legi de Dietistes- Nutricionistes de Catalunya, del govern de la Generalitat -DOGC d'11 d'abril de 2013- (en relació a revisió dels menús escolars).
- Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància y adolescència (en relació certificats negatius de delictes sexuals).
- 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.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

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

9.2. Responsabilitats

- Compartir amb els i les professionals tot allò referent a l'infant que sigui rellevant pel seu bon desenvolupament a l'escola bressol.
- Col·laborar amb l'equip en el bon funcionament de l'escola.
- Assistir a les reunions-tutories relacionades amb els seus fills i les seves filles i amb el funcionament de l'escola.
- Respectar les normatives d'aplicació a l'escola en el marc de la Xarxa d'Escoles Bressol Municipals.
- Respectar l'horari d'entrada i sortida de l'escola.
- Abonar les quotes dels serveis segons s'estableix a les Ordenances de Preus Públics de l'any en curs.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la coordinador/a de Programes serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminació de correus personals -Actualització de càrrecs responsables i normativa -Revisió de normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS D'ESPORTS

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del servei	Departament d'Esports
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Equip responsable	Francesc Sánchez Travería, Cap del departament d'Esports José Velasco Martínez, Director Cultura, Esports, Solidaritat i

	Cooperació
Adreça	Plaça Manent, s/n 08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari presencial	Presencial de 9,30 a 13,30 h, de dilluns a dijous.
Telèfon	-Informació general del Departament: 93 462 40 86, amb horari de 9,30 a 13,30 h, de dilluns a divendres. -Cal demanar citar prèvia al telèfon 93 462 40 90, per concertar visites, reunions, assessoraments, etc.
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/esports/
Adreces electròniques	-Informació dels diferents programes esportius, formació, subvencions, i imatge i comunicació : programesesports@gramenet.cat -Informació d'actes esportius, horaris, i reserves d'instal·lacions: activitasesports@gramenet.cat -Informació general: esports@gramenet.cat

2. Missió i Valors

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

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

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

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

3. Serveis

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

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

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

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

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

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

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

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

Com sol·licitar el servei: Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
Cita prèvia:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>
És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

3.2 Accés a la practica esportiva en complexos esportius

Els quatre complexos esportius de la ciutat són centres municipals que donen servei esportiu a totes les persones de totes les franges d'edat i de forma ininterrompuda durant 15 hores diàries i gairebé 360 dies a l'any. Estan ubicats geogràficament en diferents punts de la ciutat amb l'objectiu que cada persona tingui un a prop del seu domicili i pugui gaudir de la pràctica

de l'activitat física en les seves hores de lleure. Es pot fer practica esportiva puntual, individual o col·lectiva en funció dels serveis i dirigida segons el programa de cada un dels complexos esportius. També poden accedir col·lectius ciutadans o entitats en funció de la disponibilitat d'espais i horaris.

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

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

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

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

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

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

Com sol·licitar el servei: Directament al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual (veure apartat 1).

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

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

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

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

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

- Activitats Aquàtiques Educatives a les piscines municipals. En els complexos esportius es reserven hores i espais de les piscines per a la realització de cursos per l'ensenyament de

la natació i la familiarització amb el medi aquàtic, tant en horari lectiu com per a grups en horari extraescolar.

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

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

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

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

Com sol·licitar el servei: Directament al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual (veure apartat 1).

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

Destinatari/àries: Nens i nenes vinculats/ades als Serveis Socials.

Com sol·licitar el servei: A través dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS)

- EBAS districte 1 (Centre i Can Mariner) i districte 2 (Llatí, Riera Alta i Cementiri Vell)
Rambla del Fondo, 13
Tel. 933 924 046
ebas1-2@gramenet.cat
- EBAS districte 6 (Fondo)
Bruc 21
Tel. 934 624 085
ebas6@gramenet.cat
- EBAS districte 3 (Singuerlín, Oliveres, Can Franquesa, Guinardera, Serra de Marina i Can Calvet)
Av Puig Castellar 16
Tel. 933 911 311
ebas3@gramenet.cat
- EBAS districte 4 (Riu Nord i Riu Sud)
Llorenç Serra 50, local 3.
Tel. 934 624 088
ebas4@gramenet.cat
- EBAS districte 5 (Raval, Santa Rosa i Safaretjos)
Av Generalitat 112.
Tel. 934 624 068
ebas5@gramenet.cat

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

Destinatari/àries:	Joves menors de 18 anys segons l'oferta
Com sol·licitar el servei:	En el cas del campus (casals esportius) les inscripcions seran on determini cada entitat organitzadora i es farà difusió un cop obertes les inscripcions.

3.5 Programa d'activitats físiques per a la gent gran

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

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

Destinatari/àries:	Qualsevol ciutadà o ciutadana major de 60 anys.
Com sol·licitar el servei:	Departament d'Esports, segons els diferents canals de contacte de l'apartat 1.

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

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

- Convocatòria anual de subvencions per programes esportius.

Destinatari/àries:	Qualsevol entitat ciutadana
Com sol·licitar el servei:	Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana Plaça de la Vila, 1 08921 Santa Coloma de Gramenet Cita prèvia: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

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

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

institucions públiques o privades, estudis per encabir noves modalitats esportives per mitjà de reformes o adaptació d'espais de la ciutat, etc.

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

Com sol·licitar el servei: Directament al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual (veure apartat 1).

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

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

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

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

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

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

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

Destinatari/àries: Qualsevol entitat ciutadana

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

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

- Préstec de material, suport tècnic i altres col·laboracions destinades a la millora de la qualitat i una major seguretat de l'esdeveniment. A demanda de les entitats organitzadores.

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

Destinatari/àries:	Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.
Com sol·licitar el servei:	Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana Plaça de la Vila, 1 08921 Santa Coloma de Gramenet Cita prèvia: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

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

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

- Formació tècnica, jurídica i administrativa adreçada a les entitats ciutadanes, col·lectius i esportistes individuals.
 - Formació per a tècnics i personal administratiu en l'àmbit de l'esport (en col·laboració amb la Diputació de Barcelona)

Destinatari/àries:	Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.
Com sol·licitar el servei:	Directament al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual (veure apartat 1).

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

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

- Premis Anuals a la Gala de l'Esport que es lliuren el primer trimestre de l'any. Aquests premis en les seves diferents modalitats són atorgats per un jurat en funció d'unes bases

que marquen uns criteris i categories i a proposta de les entitats esportives de l'any anterior.

- Acte de reconeixement a l'Esport Colomenc de Base que es lliuren en finalitzar la temporada. Aquests es fan a les entitats i esportistes locals que han aconseguit resultats rellevants a nivell esportiu en les seves respectives competicions durant la temporada que ha finalitzat.

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.
Com sol·licitar el servei: Departament d'Esports, segons els diferents canals de contacte que figuren a l'apartat 1.

3.10 Xarxa municipal d'instal·lacions esportives.

a) Pavelló del Raval:

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

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

b) Pavelló de La Bastida:

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

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

c) Pavelló Nou (tancant per reformes del mes de febrer de 2019 al mes d'agost de 2020)

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

Gimnàs

Sala Polivalent

Sala premsa

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

d) Pavelló Joan del Moral

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

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

e) Frontó Municipal

1 pista de ciment. Graderia per a 70 espectadors.

Adreça: avinguda de la Generalitat, 94

f) Nou Camp Municipal de futbol

1 camp amb una superfície de 100x62 de gespa artificial. Graderia per a 2.000 espectadors.

Gimnàs

Adreça: avinguda de la Generalitat s/n

g) Camp Esportiu d'Oliveres

Camp de futbol i rugbi: 1 camp de futbol amb una superfície de 105x63 de gespa artificial.
Graderia per a 100 espectadors.
Adreça: passatge Tarragona, 2

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

Gimnàstica artística.

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

i) Camp de futbol Can Zam 1

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

Tel.: 93 468 08 51

Adreça: avinguda de l'Anselm de Riu, 15

j) Camp de futbol Can Zam 2

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

Adreça: avinguda de l'Anselm de Riu, 15

Tel. 93/ 392 27 45

k) Complex Esportiu de Can Zam

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

4 Pistes de pàdel

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

Adreça: carrer de Víctor Hugo, s/n Piscines Municipals de Can Zam.

Tel.: 93 468 26 90

l) Camp d'Atletisme Antonio Amorós:

Pista amb 8 carrers de tartan. Grada per a 300 persones. Edifici de vestidors, sala d'activitats-musculació i espais complementaris (farmaciola, magatzem, consergeria, sala reunió, equipaments tècnics)

Adreça: avinguda de la Pallaresa, 99

Tel.: 93 391 45 56

m) Pistes poliesportives Nou Oliveres

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

Sala polivalent.

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

n) Pistes Poliesportives Prat de la Riba

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

2 pistes longitudinals de bàsquet (una coberta)

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

Instal·lacions tècniques/gimnàs 47,62 m²

Sala entitats 36,45 m²

Magatzem neteja 6,04 m²

WC general 4'90+4,51+4,29 m²
 Infermeria 17,07 m²
 3 vestidors col·lectius i serveis 67,83+44,08+44,08 m²
 3 vestidors de grup 44,08 m²
 2 vestidors tècnics-àrbitres 12,75+10,12 m²
 Adreça: carrer de Prat de la Riba, s/n

o) Complex esportiu de Torribera

Piscina descoberta d'estiu de 25 m.
 Pistes de futbol-sala: 2 pistes de joc de gespa artificial. Sense graderia.
 Pistes de tennis: 4 pistes de joc amb una superfície de greenset. Graderia per 150 espectadors.
 Frontó: 1 pista de joc amb superfície de ciment. Sense graderia.
 Pàdel: 4 pistes amb gespa artificial.
 Zona de tir amb arc.
 Adreça: carrer Castella, s/n
 Tel.: 93 392 63 04

p) Centre Esportiu Raval

Piscina coberta de 25 m., piscina d'iniciació i activitats, gimnàs amb sales cardiovasculars, fitnes, aeròbic, jacuzzi, banys de vapor, gimnàstica de manteniment etc.
 Adreça: carrer de Sant Jordi, 14-28
 Tel.: 93 466 82 79

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

Una piscina de 25 m., piscina d'iniciació i activitats coberta, gimnàs amb sales cardiovasculars, fitnes, aeròbic, jacuzzi, banys de vapor, sauna, gimnàstica de manteniment etc.
 Adreça: plaça de la Mediterrània
 Tel.: 93 468 55 28

r) Pistes de botxes

Club Petanca Santa Coloma: carrer de Víctor Hugo, s/n
 Club Petanca Can Mariner: passeig de Sant Jordi, s/n
 Club Petanca Arrabal: carrer de Monturiol, 35
 Club Petanca Oliveres: carretera de la Font de l'Alzina, s/n
 Club Petanca Can Calvet: carrer de Calvet, 2
 Club Petanca Riera Alta: carrer Alps, 47
 Club Petanca Guinardera: carrer Milton, 28-30

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Atendre en un màxim de 5 dies el 100% de les peticions d'assessorament tècnic. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	95%	*	*
2	Facilitar l'accés a la xarxa municipal d'instal·lacions	97%	*	*

	esportives al 90% de les entitats, col·lectius i persones que ho sol·liciten. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.			
3	Atendre favorablement les peticions d'accés al programa d'activitats físiques de gent gran, en el 90% dels casos. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	98%	*	*
4	Col·laborar amb el 90% de les entitats i col·lectius en la millora de la qualitat de les seves activitats esportives, en funció de la seva demanda i necessitats. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	91%	*	*
5	Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, el 90% de les notificacions d'incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	94%	*	*
6	Realitzar enquestes de satisfacció, adreçades a la gent gran, a partir del curs 2018/2019. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	Si	*	*
7	Fomentar els valors de l'esport com a mínim amb 1 campanya de sensibilització. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	1	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de Participació

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

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

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

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del [web municipal](#).

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

8. Normativa

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1. Drets

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

9.2. Responsabilitats

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal 2) Període d'informació pública 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del departament d'Esports serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
3a Fase	Ple 6/11/2017 BOPB 29/11/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOCG 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables i serveis -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/20149 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DEL GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del servei	Gabinet d'Acció Territorial
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'urbanisme, mobilitat, turisme i comerç
Equip responsable	Miquel Roig Roch, Director d'urbanisme, mobilitat, turisme i comerç
Adreça	Plaça Olimpo, 3
Horari	De 9.00 a 13.00 h
Telèfon	934 624 000 – 934 623 537
Web	www.gramenet.cat/
Adreça electrònica	roigrm@gramenet.cat

2. Missió i Valors

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

Els nostres valors són:

- Implicació per millorar el servei prestat als/les usuaris/àries, compromentent-nos i apropant-nos a la ciutadania.
- Disposició a donar resposta a les necessitats dels/les ciutadans/anes que requereixen els serveis del Gabinet.
- Professionalitat, apostant per la qualitat del servei i la innovació als serveis prestats a la ciutadania.

3. Serveis

3.1 Oficina d'Informació Urbanística

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

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

Destinatari/àries:	Tota la població
Com sol·licitar el servei:	Presencialment a les oficines de Serveis Territorials (plaça Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bé al telèfon 934624000 ext. 3537

Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (Plaça de la Vila, 1), de dilluns a dijous de 9.00 a 17.30, divendres de 9.00 a 14.30. Es recomana sol·licitar cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

3.2 Planificació urbana

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

Destinatari/àries: Personal de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Presencial i/o telefònicament

3.3 Planejament urbanístic

- Redacció del planejament general i especial per al desenvolupament urbanístic del municipi.
- Seguiment del planejament redactat per altres administracions o particulars, per tal que s'adeqüin a les necessitats del municipi.
- Tramitació dels documents urbanístics.
- Divulgació del planejament aprovat o en redacció, atenent i responent a les demandes de la ciutadania, ja sigui en l'àmbit particular com a través d'associacions.

Destinatari/àries: Tota la població

Com sol·licitar el servei: Presencialment a les oficines de Serveis Territorials (plaça Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bé al telèfon 934624000 ext. 3537
Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (Plaça de la Vila, 1), de dilluns a dijous de 9.00 a 17.30, divendres de 9.00 a 14.30. Es recomana sol·licitar cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

3.4 Coordinació de projectes urbanístics

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

Destinatari/àries: Personal de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Presencial i/o telefònicament

3.5 Cartografia i sistema d'informació urbanística

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

- Manteniment i gestió del sistema d'informació geogràfica (SIG) de la ciutat.

Destinatari/àries: Tota la població

Com sol·licitar el servei: Presencialment a les oficines de Serveis Territorials (plaça Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bé al telèfon 934624000 ext. 3537
Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (Plaça de la Vila, 1), de dilluns a dijous de 9.00 a 17.30, divendres de 9.00 a 14.30. Es recomana sol·licitar cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

3.6 Mobilitat Urbana

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

Destinatari/àries: Tota la població

Com sol·licitar el servei: Presencial i/o telefònicament

3.7 Serveis adreçats als/les professionals de l'Ajuntament

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

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

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

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Atendre de manera immediata totes les persones usuàries que compareixen presencialment per demanar informació sobre condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat, i plans i projectes aprovats.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</p>	100%	*	*
2	<p>Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 21 dies, sobre les següents matèries: certificats de règim urbanístics, informes urbanístics, i consultes prèvies d'activitats.</p>	32 dies	*	*

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 15 dies. ▪ Modificat en sessió del Ple del 26 de novembre de 2019, amb un objectiu anual de 21 dies. 			
3	<p>Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, com a mínim amb una assemblea ciutadana per projecte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	<p>8 sessions 3 projectes</p>	*	*
4	<p>Convocar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana per cada projecte de mobilitat urbana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	<p>9 sessions 8 projectes</p>	*	*
5	<p>Organitzar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana de cada projecte relacionat amb les Àrees de Conservació i Rehabilitació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	<p>100%</p>	*	
6	<p>Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 30 dies, sobre les següents matèries: certificats de legalitat, d'antiguitat i de numeració de finques.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de participació

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

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

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1. Drets

- Dret a ser tractat/da amb el respecte i la consideració pertinents per part del personal del Servei.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a ser informat/da i assistit sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.

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

9.2. Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta els serveis.
- Facilitar totes les dades necessàries per a la tramitació dels expedients, així com dels canvis que s'hi produeixin.
- Complir amb les obligacions contractuals.
- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del Gabinet d'Acció Territorial serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos i serveis	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DEL GABINET D'ALCALDIA

Any 2020

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

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

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

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

1. Identificació

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

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1 Gestió de l'agenda i de la correspondència de l'alcalde/ssa

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

3.2 Sol·licituds de reunions

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

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

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

3.3 Actes institucionals

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

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

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

3.4 Casaments Civils

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

El procediment és el següent:

1. Les parelles han d'adreçar-se al Registre Civil i sol·licitar un expedient de matrimoni que requerirà de la presentació de la documentació necessària i la corresponent tramitació del Registre Civil ubicat als Jutjats de Santa Coloma de Gramenet (Passeig de la Salzedra, 15).

Sobre aquest tràmit s'informa a les parelles des del Gabinet d'Alcaldia complementant la informació del Registre Civil.

2. Les parelles que desitgin contreure matrimoni, poden trucar per telèfon al Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament i reservar, en funció de la disponibilitat, la data i l'hora per a la celebració del casament, després d'anar al Registre Civil.
3. Per últim, la parella haurà de trucar prèviament per concretar la cita prèvia per lliurar l'expedient emès pel Registre Civil al Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, així com les fotocòpies dels DNI, NIE o Passaport dels cònjuges i dels testimonis.

Destinatari/àries:	Qualsevol persona major d'edat. Els menors de 18 anys han d'obtenir, prèviament, el permís del Registre Civil.
Com sol·licitar el servei:	Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet En horari presencial: dilluns, dimarts i dijous de 9 a 14 i de 16.30 a 19 hores i dimecres i divendres de 9 a 14 hores. Telèfon 934 624 056 bodes@gramenet.cat Documentació necessària: <ul style="list-style-type: none">▪Expedient de matrimoni acreditatiu de la possibilitat de contreure matrimoni civil, que emet el Registre Civil ubicat als Jutjats de Santa Coloma de Gramenet (Passeig de la Salzereda, 15).▪Fotocòpia dels DNI, NIE o Passaport de la parella.▪Fotocòpia dels DNI, NIE o Passaport dels testimonis (han de ser, com a mínim, dues persones majors de 18 anys).

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

- Coordinar el bon funcionament del sistema de banderes de l'edifici consistorial en situacions excepcionals (dol oficial, commemoracions de dies internacionals i altres).
- Gestió dels expedients de distincions oficials municipals.
- Gestió de la disponibilitat del material protocol·lari destinat a qualsevol visitant il·lustre, ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, així com entitats ciutadanes guardonades o rebudes oficialment a l'Alcaldia.
- Gestió i custòdia del Llibre d'Honor de l'Ajuntament.

3.6 Preguntes i Precs dels Grups Municipals al Ple Municipal

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

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

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Donar resposta a l 85% de les peticions rebudes. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple el 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 	100%			
2	Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcaldeia, i la bona gestió de les reunions i actes als quals ha d'assistir, amb un nombre màxim de 12 incidències atribuïbles al Gabinet. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	0	0	*	*
3	Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcaldeia al web municipal, amb un màxim de 12 incidències anuals atribuïdes al Gabinet. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	0	0	*	*
4	Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldeia de forma presencial, virtual o via telefònica, amb un tracte amable i cordial, com a mínim en el 95 % de les peticions. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	100%	100%	*	
5	Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldeia de forma presencial, virtual o via telefònica, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				*
6	Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 12 queixes de les persones participants o requeriments de la direcció. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 	0	1	*	*
7	Donar resposta favorable com a mínim al 75% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 	90%	98%		
8	Oferir dates alternatives favorables de casament, com a mínim en el 90% dels casos, quan les dates sol·licitades estan ocupades i no es poden atorgar. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	95%	100%		
9	Respondre les preguntes i precis realitzades pels	100%	100%		

	<p>Grups Municipals al Ple Municipal, com a mínim en un 80 % dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 				
--	--	--	--	--	--

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent :

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

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

6. Canals de Participació

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

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

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

7. Presentació de queixes de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.

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

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

8. Normativa

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

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

9.2 Responsabilitats

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1. Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la coordinador/a del Gabinet d'Alcaldia serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminació de correus personals -Actualització de càrrecs responsables -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DEL GABINET DE PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ

Any 2020

Gabinet encarregat de donar suport a l'equip directiu i oferir serveis de consultoria interna als diferents serveis de l'Ajuntament en relació als següents àmbits d'actuació:

1. Innovació

Implantació de projectes relacionats amb la innovació i la modernització dels sistemes de treball de l'Ajuntament, en col·laboració amb altres serveis municipals.

2. Transversalitat

- Promoció de reunions i trobades directives i tècniques per fomentar la transmissió del coneixement intern i la coordinació entre equips.
- Participació en projectes de caràcter transversal, donant suport als serveis impulsors.

3. Comunicació interna

Administració de la Intranet, principal mitjà de comunicació interna de l'Ajuntament.

1. Identificació

Nom del servei:	Gabinet de Planificació i Organització
Adscripció dins l'organigrama municipal:	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Equip responsable:	Carmen Moraira Reina, Tècnica analista del Gabinet de Planificació i Organització Albert Barenys Miranda, Director de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Adreça:	Avinguda Francesc Macià, 41
Horari:	Presencial de 9 a 14 h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de nadal, setmana santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins el 10 de setembre)
Telèfon	Tel. 93 462 40 00 (ext. 3667)
Adreça electrònica	planificacioorganització@gramenet.cat
Web	http://www.gramenet.cat

2. Missió i valors

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

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

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

3. Serveis

El Gabinet recull més de 360 indicadors dels 49 serveis/departaments/empreses municipals que hi participen i elabora la memòria anual de rendició de comptes.

El Gabinet s'encarrega de les convocatòries, l'elaboració del programa i d'algunes tasques concretes que se'n deriven d'ell.

Innovació

3.1. Transformació digital

L'objectiu d'aquest projecte és implantar el model d'administració electrònica i les obligacions digitals de la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques. Bàsicament aquesta Llei determina l'obligatorietat de gestionar els expedients administratius en paper, en suport digital en uns terminis determinats.

Per fer-ho possible, s'ha creat un Grup de treball transversal format per diferents persones amb responsabilitats en aquest àmbit. El Gabinet s'encarrega de coordinar l'elaboració del projecte, convocar i dinamitzar les reunions de grup, i realitzar algunes tasques de la programació de treball.

3.2. Cartes de Serveis

L'any 2016 l'Ajuntament va decidir dotar-se d'un catàleg de Cartes de Serveis per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. El catàleg es compon de més de 55 Cartes que engloben pràcticament tots els serveis municipals. el catàleg està disponible al web i s'actualitza cada any.

Les Cartes incorporen més de 300 compromisos que les persones responsables dels serveis adquireixen davant la ciutadania, amb l'objectiu d'oferir serveis de qualitat de manera continuada. Cada any es dona compte públicament del nivell de compliment dels compromisos.

El Gabinet s'encarrega d'actualitzar el contingut de les Cartes i elaborar la memòria de rendició de comptes dels compromisos adquirits. Aquestes tasques es fan amb periodicitat anual.

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/>

Transversalitat

3.3. Comissió Tècnica Directiva

Es tracta d'una comissió transversal formada pel cos directiu de l'Ajuntament (directors/ores, coordinadors/ores, caps de serveis i tècnics/iques especialistes). Aquest grup s'ha consolidat com un fòrum per posar en comú directrius tècniques, i afavorir la coordinació i la formació directiva. El Gabinet és el responsable de convocar la Comissió, proposar els temes a tractar, organitzar les sessions i elaborar els materials de suport.

3.4. Suport a projectes transversals

El Gabinet dóna suport als serveis municipals que ho sol·liciten a l'hora d'organitzar projectes de caràcter transversal, com per exemple:

- El Pla d'Integritat Institucional
- La protecció de dades
- Les enquestes de satisfacció
- El Pla de formació d'administració electrònica

Comunicació interna

3.5. Intranet

La Intranet és un portal de serveis internet d'ús exclusiu dels/les empleats/es municipals. Ofereix informació, prestacions i serveis útils per al compliment dels seus drets i obligacions laborals. Al mateix temps constitueix un mitjà de comunicació interna que afavoreix la interrelació personal entre els/les treballadors/es. El Gabinet és el responsable d'administrar els seus continguts

3.6 Altres funcions

- Suport a l'elaboració del Pla d'Acció Municipal (PAM) de l'àrea de suport intern
- Suport a l'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de l'àrea de suport intern
- Membre de la Comissió de Formació
- Gestió del pressupost i de les contractacions del Gabinet

Destinatari/àries: Empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei: Els/les interessats/es poden utilitzar els diferents canals de contacte que s'especifiquen en aquesta Carta

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Complir els encàrrecs rebuts per part de la direcció per col·laborar i donar suport a projectes de caràcter innovador.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 	100%	100%		



	<ul style="list-style-type: none"> Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				
2	<p>Organitzar i/o participar en un mínim de 6 sessions de treball de grups de treball transversals municipals.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 	105	114		
3	<p>Organitzar i/o participar, com a mínim, en 5 grups de caràcter interdepartamental per tal de afavorir el treball transversal de l'Ajuntament.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				*
4	<p>Assistir a 40 reunions de treball, com a mínim, amb les persones responsables dels serveis municipals per garantir el compliment de les funcions del Gabinet .</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				*
5	<p>Realitzar tasques d'actualització dels continguts de les Cartes de Serveis durant el segon semestre de l'any.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 . 				*
6	<p>Realitzar tasques de rendició de comptes dels compromisos de les Cartes de Serveis, durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 				*
7	<p>Contribuir al compliment de directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM de la direcció de serveis interns.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	100%	*	*
8	<p>Introduir amb regularitat nous continguts a la Intranet i mantenir actualitzats els existents, amb una mitjana setmanal de 15 nous continguts i/o actualitzacions.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	16	27	*	*
9	<p>Donar suport a l'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de la direcció de serveis interns.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. Modificar en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 	No avaluat	100%	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes,

accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferirà alternatives, en cas de ser possible.

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

6. Canals de participació

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

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Opinions a través de les xarxes socials.
- Els/les ciutadans/es i treballadors/es poden utilitzar els mecanismes habituals de contacte amb el Gabinet: correus, telèfons, entrevistes, reunions, etc.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

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

8. Normativa

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Reial Decret 11/2018, de 31 d'agost, pel qual es modifica el termini d'entrada en vigor de determinats aspectes de la Llei 39/2015.
- Llei 40/2015, del 1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Reglament Europeu General de Protecció de Dades (PGPD).
- Llei orgànica de protecció de dades i garanties dels drets digitals.
- Llei estatal 19/2013 i llei autonòmica 19/2014 de transparència, accés a la informació i bon govern.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

9.1 Drets

- Ser tractats/des amb el respecte i la consideració pertinent per part del personal del Gabinet.
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Ser informat/da i assistit/da sobre l'exercici de les competències i obligacions del Gabinet.
- Dret al caràcter reservat de les dades en els termes legalment previstos.
- Dret a que les actuacions del Gabinet es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa i més eficient.

9.2 Responsabilitats

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment

anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la Director/a de Serveis Interns, Innovació i Universitats serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especificuen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables, serveis, compromisos i normativa -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE GESTIÓ PATRIMONIAL

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del servei	Servei de Compres i Gestió Patrimonial
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de serveis interns, innovació i universitats
Equip responsable	Ana Moreno Barranco, Cap del Servei de Compres i Gestió Patrimonial Albert Barenys Miranda, Director de serveis interns, innovació i universitats
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Com arribar-hi	Amb transport privat Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). Amb transport públic Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. La parada de metro més propera a l'Ajuntament és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre).
Telèfon	Ajuntament: 934 624 000 Extensió Patrimoni: 2228
Web / adreça electrònica	https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/inventari/morenoba@gramenet.cat

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1 Gestió de l'inventari

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

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

3.2 Gestió d'habitatges i locals per a la prestació de serveis públics

El servei tramita els contractes d'arrendament o cessió d'habitatges i locals de titularitat pública o privada i gestiona el cobrament/pagament de les rendes de lloguer d'aquestes finques.

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

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

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

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

3.4 Manteniment dels immobles

Es realitza la gestió amb les comunitats de propietaris/ies, per a la contribució al sosteniment de les despeses derivades del manteniment dels edificis, on s'ubiquen els immobles i els locals d'ús municipal.

Destinatari/àries:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Instància genèrica presentada a l'OIAC D'ofici pel servei de Patrimoni

3.5 Tràfic jurídic de béns

Des del servei de Gestió del Patrimoni es porta a terme l'adquisició de béns immobles (excepte les expropiacions) per a qualsevol títol: cessions, donacions, compravendes, permutes, mutacions, etc.

Així mateix, el Servei s'encarrega de l'alienació i cessió de béns patrimonials; l'agrupació i la segregació de finques i l'alteració de la qualificació jurídica dels béns.

Igualment, es realitzen, si s'escau, tràmits davant les notaries, registres de la propietat, cadastre, agència tributària i es tramiten els expedients de recuperació d'ofici, en els supòsits d'ocupacions il·legals.

Destinatari/àries:	Ciutadania Ajuntament Altres Administracions Públiques
Com sol·licitar el servei:	Instància genèrica presentada a l'OIAC D'ofici pel servei de Patrimoni Convenis i Acords entre Administracions

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre les consultes de la ciutadania en un temps mig de 15 minuts. <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, amb un objectiu de 20 minuts. 	4 minuts 57 segons	5 minuts	*	*

	<ul style="list-style-type: none"> Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, amb un objectiu de 15 minuts. 				
2	<p>Iniciar els tràmits de resolució d'incidències (reparacions, intervencions i desperfectes) dels béns immobles gestionats pel servei, com a màxim en una setmana.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	100%	*	*
3	<p>Resoldre les consultes d'altres departaments sobre la titularitat i règim jurídic de finques i altres del patrimoni municipal, en el termini màxim d'una setmana.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	97%	*	*
4	<p>Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei valorat amb puntuació mitjana de 6 punts com a mínim.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	8,4	8,4	*	*
5	<p>Emetre certificats sobre la titularitat i règim jurídic de les finques a petició d'altres serveis, en el termini màxim de 10 dies, en tots els casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció a les persones usuàries i a les seves demandes, queixes o necessitats, des del moment en què el Servei en té coneixement. El temps de resolució de les qüestions plantejades dependrà de cada cas en concret.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de participació

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció d'expectatives que el Servei de Gestió de Patrimoni posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits al Servei garciage@gramenet.cat/ ramirezczj@gramenet.cat
- Opinions a través de les xarxes socials:

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

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

Pel que fa a la normativa específica del Servei de Patrimoni, trobem:

8.1 Patrimoni municipal

- Reial decret 1373/2009, de 28 d'agost, pel qual s'aprova el reglament general de la Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques.
- Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques.
- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament del patrimoni dels ens locals.

8.2 Gestió patrimonial

- Llei 5/2015, del 13 de maig, de modificació del llibre cinquè del Codi Civil de Catalunya, relatiu als drets reals.
- Llei 29/2002, de 30 de desembre, primera llei del Codi Civil de Catalunya.
- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans.
- Llei 49/1960, de 21 de juliol, de propietat horitzontal.
- Reial decret de 24 de juliol de 1889, pel qual s'aprova el Codi Civil.

8.3 Comptabilitat

- Bases d'execució del pressupost de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
- Ordre HAP/1781/2013, de 20 de setembre, que aprova la Instrucció del model normal de comptabilitat local.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

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

9.2 Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta els serveis.
- Facilitar totes les dades necessàries per a la tramitació dels expedients, així com dels canvis que s'hi produeixin.

- Complir amb les obligacions contractuals i, en tot cas, satisfer les rendes de lloguer en els terminis establerts.
- Mantenir un bon ús dels béns cedits així com dels elements comuns dels edificis en els quals s'ubiquen.
- Tenir bones relacions de convivència amb el veïnat dels immobles i mantenir en tot moment un comportament cívic i de col·laboració amb tots els agents implicats.
- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especificuen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del servei	Gestió tributària
Adscripció dins l'organigrama municipal	Tresoreria Municipal d'acord amb l'article 5.2 del RD 128/1018 de 16 de març
Equip responsable	Diego Castejón Chico de Guzmán, Cap del Servei de Gestió Tributària Adrián Sánchez Payán, Tresorer
Adreça	Plaça Manent s/n,
Horari (presencial / virtual)	Exclusivament mitjançant cita prèvia de 9,30 a 13,30 hores. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre)
Telèfon / fax	934 624 000
Web	www.gramenet.cat

Adreça electrònica

gestiotributaria@gramenet.cat

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1 Serveis de caràcter intern

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

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament i altres administracions públiques.

Com sol·licitar el servei: Cita prèvia (mitjançant la web municipal)
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/> o bé trucant al telèfon de l'OIAC 934 624 090

3.2 Serveis dirigits a la ciutadania

▪ Punt d'Informació Cadastral (PIC)

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

Destinatari/àries: Persones que necessitin informació i/o documentació sobre els seus immobles.

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

▪ Informació a la ciutadania sobre les obligacions fiscals

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

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

Com sol·licitar el servei: Cita prèvia (mitjançant la web municipal)
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/> o bé

trucant al telèfon de l'OIAC 934 624 090

▪ **Tramitació de bonificacions i exempcions tributàries**

Destinatari/àries: Persones o empreses que puguin tenir dret a gaudir-ne.
Com sol·licitar el servei: Cita prèvia (mitjançant la web municipal)
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/> o bé al telèfon de l'OIAC 934 624 090

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

Destinatari/àries: Persones o empreses que puguin tenir dret a gaudir-ne.
Com sol·licitar el servei: Cita prèvia (mitjançant la web municipal)
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/> , o bé al telèfon de l'OIAC 934 624 . Caldrà presentar l'escrit normalitzat en funció de la normativa reguladora i els terminis establerts.

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

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

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

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Distribuir a la bústia de tots els immobles el calendari fiscal imprès, abans del 15 de febrer de cada any <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017 Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable 	Sí	*	
2	Donar publicitat al calendari fiscal de l'exercici abans del 15 de febrer de cada any (web, xarxes socials, publicacions institucionals i distribució a domicilis). <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*
3	Informar personalment a les dependències del Servei, de forma immediata en cas de cita prèvia, i en menys de 10 minuts sense cita prèvia. <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017 	Sí	*	

	<ul style="list-style-type: none"> Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable 			
4	<p>Oferir informació personalitzada a les dependències del Servei de forma immediata amb cita prèvia, i sense cita en cas que no hi hagi una visita anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 			*
5	<p>Informar telefònicament i per correu electrònic, prèvia acreditació de la persona, en un temps inferior a 24 hores, en el cas que s'hagin de fer comprovacions o simulacions de liquidacions.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017. 	≤ 24 hores	*	*
6	<p>Respondre per escrit qualsevol petició de canvi de les bases de dades del contribuent, com a màxim en 15 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 23 de novembre de 2017. 	≤ 15 dies	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de participació

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei: gestiotributari@gramenet.cat

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

- Llei 58/2003, 17 de desembre, General Tributària.
- RD 2/2004, 5 març Text refós de la llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei orgànica 15/1999, 13 desembre de protecció de dades de caràcter personal.
- Ordenances fiscals, de prestacions patrimonials no tributaries i de preus públics de l'Ajuntament.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Dret a ser tractat/da amb el respecte i la consideració pertinents pel personal al servei de l'Administració.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a ser informat/da i assistit/da per l'Administració sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries.
- Dret a ser informat/da, a l'inici de les actuacions de comprovació o inspecció, sobre la naturalesa i l'abast, així com dels seus drets i obligacions en el curs de les actuacions i que es desenvolupin en els terminis que preveu la Llei.
- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients en els quals sigui part i a ser informat/da dels drets que li assisteixen en els diferents procediments.
- Dret a conèixer la identitat de les autoritats i el personal al servei de l'Administració sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments en els quals tingui la condició de persona interessada.
- Dret a actuar mitjançant representant. La representació s'ha d'acreditar en els supòsits exigits per la Llei, per qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fefaent o mitjançant declaració amb compareixença personal davant l'òrgan administratiu competent, amb el qual es tindran les successives actuacions administratives, si no es manifesta el contrari.

- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades, informes o antecedents obtinguts per l'Administració, que només es poden utilitzar per a l'aplicació dels tributs o recursos la gestió dels quals tingui encomanada la mateixa Administració.

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

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

9.2 Responsabilitats

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3)

Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Gestió Tributària serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
	Propera actualització: segon semestre de 2020		

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del servei	Gestió Urbanística i Habitatge
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
Equip responsable	Rosario Cárdenas Verdugo, Cap del Servei de Gestió Urbanística i Habitatge Miquel Roig Roch, Director de Serveis Territorials i Habitatge
Adreça	Plaça Olimp, 3
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h, preferentment amb cita prèvia
Telèfon	934 624 045
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/informacio-urbanistica/gestio-urbanistica/
Adreça electrònica	GUH@gramenet.cat

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1 Gestió Urbanística

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

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

Destinatari/àries:	Ciutadania i Serveis Interns de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Usuaris/àries externs/es: a través de la presentació d'una instància genèrica presentada a l'Oficina d'Informació Atenció Ciutadana, Plaça de la Vila, 1. Demanar cita prèvia al telèfon del Servei 934 624 090. Usuaris/àries Interns/es: a través de l'enviament d'un correu electrònic adreçat al Servei a GUH@gramenet.cat o al correu electrònic del personal del Servei.

3.2 Gestió del Pla Especial de Reforma Interior (PERI) Santa Coloma Vella II

Aquest Pla Especial de Reforma Interior (PERI) té com a finalitat millorar l'estructura urbana del centre de Santa Coloma, mitjançant l'habilitació de noves connexions de vies urbanes, nous espais públics, comerç i aparcaments.

Aquest PERI va començar la seva tramitació per iniciativa privada a finals dels anys 90 i, per diferents circumstàncies, en l'actualitat, l'Ajuntament s'encarrega de la seva gestió, tramitació i impuls.

El Servei de Gestió Urbanística i Habitatge, juntament amb altres serveis municipals, assumeix tasques relacionades amb:

- Informes per a la tramitació de les modificacions del planejament urbanístic
- Modificacions del projecte de reparcel·lació i del repartiment de les despeses urbanístiques
- Canvis en la modalitat de la reparcel·lació (de compensació bàsica a cooperació)
- Tramitació de la concessió del subsòl
- Negociacions, acords i convenis amb les famílies afectades (famílies inicials i incorporades amb posterioritat), així com, amb els/les propietaris/àries majoritaris/àries dels terrenys
- Acords i tramitació d'expedients de reallotjament dels afectats i les afectades
- Valoració i liquidació de possibles indemnitzacions i/o permutes
- Tramitació de l'operació jurídica complementària
- Gestió d'ocupacions il·legals
- Liquidació de les quotes urbanístiques dels propietaris i de les propietàries
- Planificació i execució d'enderrocs
- Informació i atenció a altres interessats, i als grups i responsables municipals

Destinatari/àries: Afectats/ades pel PERI, Serveis Interns de l'Ajuntament i ciutadania

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

Usuaris/àries Interns/es: a través de l'enviament d'un correu electrònic adreçat al Servei a GUH@gramenet.cat o al correu electrònic del personal del Servei.

3.2 Habitatge

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

- Àrees de Conservació i Rehabilitació
 - Gestió i tramitació de convenis amb les comunitats de propietaris/àries incloses dins de l'àmbit.
 - Gestions de subvencions amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
 - Tramitació i cobrament de quotes de contribució.
 - Gestions amb el Registre de la propietat

- Reallotjaments

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

- Convenis relatius a l'Oficina Local d'Habitatge amb la Generalitat de Catalunya
- Acords de col·laboració relatius al programa de mediació per al lloguer social d'habitatges d'aquest municipi

Destinatari/àries: Ciutadania i Serveis Interns de l'Ajuntament

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

Usuaris/àries Interns/es: correu electrònic dirigit al Servei: GUH@gramenet.cat o al correu electrònic del personal del Servei.

3.4 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR)

Juntament amb altres Serveis municipals (Obres Públiques i Gramepark), s'assumeixen tasques relacionades amb la tramitació i gestió de les anomenades Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR). Aquestes àrees són zones concretes de la ciutat en les qual l'Ajuntament intervé activament per afavorir la rehabilitació d'habitatges privats (façanes, cobertes, patis, condicions tèrmiques, espais comuns, etc.).

Concretament, Gestió Urbanística i Habitatge contribueix en l'execució de les següents tasques:

- Recollida de dades, consultes i intermediació amb els/les propietaris/àries afectats/ades
- Gestions relacionades amb el Registre de la Propietat
- Aprovació de les ACR i de la seva gestió per part dels òrgans competents. Resolució d'al·legacions
- Elaboració de convenis i valoració de costos
- Aprovació de les bases reguladores de cobrament de quotes
- Gestió de cobrament de les quotes dels particulars
- Gestió de notificacions i assessorament als propietaris i les propietàries.
- Sol·licituds pels interessats i per les interessades d'ajuts públiques i sistemes de pagament
- Sol·licitud de subvencions per al projecte a l'Àrea Metropolitana de Barcelona
- Participació en les Comissions de Seguiment de les ACR

Destinataris/àries: Famílies afectades, ciutadania i serveis interns de l'Ajuntament

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

Usuaris/àries Interns/es: correu electrònic dirigit al Servei: GUH@gramenet.cat o al correu electrònic del personal del Servei.

3.5 Gestió economicoadministrativa

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

Destinataris/àries: Propietaris/àries amb drets urbanístics afectats i Serveis Interns de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: A través dels diferents canals de contacte amb el Servei

3.6 Valoracions i tramitacions

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

Destinataris/àries: Serveis Interns de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Correu electrònic dirigit al servei GUH@gramenet.cat o al correu electrònic del personal del Servei.

3.7 Suport tècnic prestat als Serveis Interns de l'Ajuntament

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

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

Destinatari/àries: Serveis de Patrimoni de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Correu electrònic dirigit al Servei GUH@gramenet.cat o al correu electrònic del personal del Servei.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Donar resposta al 95% de les queixes i suggeriments, quan la petició sigui responsabilitat del servei, en un termini no superior a 30 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió del Ple del 26 novembre de 2019. 	75%	*	
2	<p>Concertar el 95% de les cites prèvies presencials en un temps mig de 5 dies laborables, en períodes fora de vacances.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió del Ple del 26 novembre de 2019. 	100%	*	
3	<p>Resoldre de mutu acord amb les persones afectades el 50% dels expedients d'expropiacions amb dret al reallotjament.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	No s'han produït expropiacions	*	*
4	<p>Col·laborar en la tramitació administrativa de 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*
5	<p>Tramitar el cobrament, com a mínim, de 300 quotes de contribució que han de pagar les famílies afectades per les Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*
6	<p>Tramitar administrativament els acords presos pels òrgans competents relacionats amb el PERI Santa Coloma Vella II, amb un objectiu mínim anual de 5 acords.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 			*
7	<p>Proporcionar informació a les persones afectades del PERI Santa Coloma Vella II, mitjançant entrevistes personals i/o reunions informatives. No rebre més de 5 queixes fer falta d'informació i/o atenció.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de Participació

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei: GUH@gramenet.cat o al correu electrònic del personal del Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

8.1 Normativa sobre expropiació:

- Llei de 16 desembre 1954 sobre expropiació forçosa.

8.2 Normativa sobre Urbanisme:

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

8.3 Normativa sobre la Llei hipotecària :

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

8.4 Dret d'habitatge:

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

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

9.1 Drets

- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Ser informat i informada dels expedients que li afectin.
- A ser assistits i assistides en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb el Servei.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A ser tractats i tractades amb respecte i deferència per les autoritats, els empleats i les empleades públiques, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions del Servei.
- A exigir el pagament del preu just i dels interessos que procedeixin.

9.2 Responsabilitats

- Per a efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys estan obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:

- Les persones jurídiques
- Les entitats sense personalitat jurídica
- Els i les qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos i incloses els notaris i notaries i registradors i registradores de la propietat i mercantils.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Gestió Urbanística serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables i normativa -Eliminació de correus personals -Revisió i ampliació de serveis i compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE GRAMEIMPULS, SA

Any 2020

Des de 1989, Grameimpuls com a empresa de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, ha estat al servei de la ciutadania per promocionar l'ocupació i l'activitat empresarial.

Grameimpuls ofereix serveis en les activitats d'orientació laboral, formació ocupacional, borsa de treball, assessorament per a l'autoocupació i vivers d'empreses.

Grameimpuls és un referent i un recurs per a joves, dones, persones aturades, treballadors i treballadores que volen millorar professionalment, persones estrangeres, persones discapacitades, emprenedors i emprenedores, empreses de nova creació i consolidades i, en definitiva, per a tota la població activa de la ciutat.

1. Identificació

Nom del servei	Grameimpuls, S.A
Adscripció dins l'organigrama	Empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
Equip responsable	Ignasi Rovira, Gerent M ^a José Cutillas, Direcció de Qualitat
Adreça	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	De dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00; divendres i jornada intensiva (de juny a agost) de 9:00 a 14:00
Telèfon / fax	93 466 15 65 / 93 466 15 67

Web / adreça electrònica www.grameimpuls.cat
informacio@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats del nostres clients i de les nostres clientes, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

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

3. Serveis

3.1 . Serveis a les persones

▪ **Informació i orientació laboral per trobar feina i millorar professionalment**

Itineraris d'orientació laboral
Espai de Recerca Activa (ERA)
Borsa de treball
Observatori del mercat de treball

▪ **Formació professional ocupacional: *una inversió de futur***

Cursos de formació ocupacional
Escola de Restauració
Programa de simulació d'empreses: SEFED
Programes de formació i treball: Casa d'oficis
Programes de transició escola-treball

▪ **Formació universitària**

Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED)

Destinatari/àries:	Totes les persones que vulguin millora el seu futur professional
Com sol·licitar el servei:	A les oficines centrals de Grameimpuls, SA Carrer de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00; divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost) Tel. 93 466 15 65 www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

3.2 Serveis a persones emprenedores i a les empreses

▪ **Servei d'Intermediació laboral: la nostra experiència al servei de les empreses**

Gestió d'ofertes de treball
Pràctiques en empreses
Formació ocupacional a mida

- **Servei de Foment Empresarial: tots els recursos per a crear i fer viable les empreses**
Informació i assessorament a empreses i persones emprenedores
Cursos, seminaris i jornades tècniques
- **Centres d'Empreses Can Peixauet i Bosc Llarg: dos espais per a ubicar les empreses de nova creació**
Lloguer de tallers, oficines i domiciliacions
Serveis de gestió i administració d'empreses
Projectes de cooperació empresarial

Destinatari/àries: Totes les persones emprenedores i empreses que vulguin impulsar el seu futur empresarial.

Com sol·licitar el servei: A les oficines centrals de Grameimpuls, SA
Carrer de Rafael Casanova, 40
08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00;
divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)
Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
informacio@grameimpuls.cat

3.3 Altres serveis

- Cursos de cuina per a persones aficionades a l'espai *Passió per la cuina*
- Tallers i monogràfics de cuina per a professionals del sector
- Espai d'iniciació informàtica

Destinatari/àries: A la ciutadania
Com sol·licitar el servei: A les oficines centrals de Grameimpuls, SA
Carrer de Rafael Casanova, 40
08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00;
divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)
Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Oferir serveis amb un grau de satisfacció mig per part de les persones usuàries de 7,5 punts com a mínim.	8,81	9	*	*

	<ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 				
2	<p>Respondre reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	17 dies	32 dies	*	*
3	<p>Mantenir informades les persones usuàries mitjançant la publicació de 40 notícies anuals, com a mínim, a través del web i les xarxes socials.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	158 notícies	205 notícies	*	*
4	<p>Distribuir els butlletins informatius com a mínim entre 10.000 persones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	10.235 persones	9.718 persones	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

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

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

6. Canals de participació

Grameimpuls dona a conèixer les seves cartes de serveis a través de la publicació en la seva pàgina web (www.grameimpuls.cat), i exposant-les en les recepcions dels seus centres. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggeriments adreçats a la Direcció de Qualitat a través del correu electrònic qualitat@grameimpuls.cat
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció de les oficines centrals a Can Xiquet.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça: qualitat@grameimpuls.cat
- Les xarxes socials de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a qualitat@grameimpuls.cat, i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu resposta de totes elles en un termini màxim de 20 dies.

8. Normativa

La normativa específica que condiona tots els serveis es troba publicada en les diferents cartes de serveis de Grameimpuls.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Conèixer la política empresarial i els valors corporatius.
- Conèixer el codi ètic de l'organització.
- Rebre un bon servei, seguint els criteris de la qualitat total, i un tracte de respecte i honestedat
- Rebre informació sobre el continguts i els requisits per accedir als serveis.
- Disposar de la informació relativa a les actuacions de l'empresa mitjançant el portal de transparència.
- Inscriure's a les convocatòries que ofereix Grameimpuls.
- Presentar suggeriments i queixes.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.

9.2 Responsabilitats

- Presentar tota la documentació que es requereixi per a l'execució dels serveis i acords pactats.
- Acatar la normativa vigent relativa als programes i serveis sol·licitats.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la Director/a de Qualitat serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels canals de participació	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
	Propera actualització: segon semestre de 2020		

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE GRAMEIMPULS, SA - ESCOLA DE RESTAURACIÓ

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del servei	Escola de Restauració - GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Equip responsable	Gloria Aixelà i Sala Cap de centre
Adreça	EDIFICI PRIMAVERA Avinguda Primavera s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet EDIFICI CANIGÓ Prat de la Riba, 171, Recinte Torribera 08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	EDIFICI CANIGÓ De dilluns a divendres de 9:30 a 16:30 h
Telèfon / fax	EDIFICI CANIGÓ 93 466 57 84
Web / adreça electrònica	www.restauraciosantacoloma.cat hosteleria@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats dels nostres clients i a les nostres clientes, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

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

3. Serveis

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

Formació gratuïta.

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

Formació de qualitat Per a facilitar la inserció en el mercat laboral.

Aules homologades per impartir els Certificats de professionalitat.

Docents amb una llarga experiència professional per impartir el curs i per a l'acompanyament a les pràctiques en empreses.

Cursos de Nivell 1

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

Cursos de Nivell 2

- Cuina
- Servei de restaurant
- Servei de bar i cafeteria

Cursos de Nivell 3

- Sommelieria
- Direcció en restauració

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

Com sol·licitar el servei: A les oficines centrals de Grameimpuls, SA
Carrer de Rafael Casanova, 40
08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00;
divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)
Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
informacio@grameimpuls.cat

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

Sessions monogràfiques sobre tècniques i receptes de cuina.

Destinatari/àries: Totes les persones que desitgin millorar les seves competències culinàries.
Com sol·licitar el servei: En les oficines centrals de Grameimpuls, SA
Carrer de Rafael Casanova, 40
08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00;
divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)
Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
informacio@grameimpuls.cat

3.3 Formació continua per a professionals de la restauració

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

Destinatari/àries: Professionals de la restauració
Com sol·licitar el servei: En les oficines centrals de Grameimpuls, SA
Carrer de Rafael Casanova, 40
08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00;
divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)
Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
informacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació ocupacional. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8,85	8,67	*	*
2	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació contínua adreçats als professionals de la restauració. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8,67	9,80	*	*
3	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim als cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina". ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	6,25	8,25	*	*

Complet
 Incomplet
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

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

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

6. Canals de participació

L'Escola de Restauració fa conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de l'Escola (www.restauraciosantacoloma.cat) i de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat), i exposant-la a la recepció del centre. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggestiments adreçats a Grameimpuls a través del correu electrònic qualitat@grameimpuls.cat
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.

- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: hosteleria@grameimpuls.cat
- Les xarxes socials de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a qualitat@grameimpuls.cat, i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu resposta de totes elles en un termini màxim de 20 dies.

8. Normativa

La normativa que condiona tots els serveis es troba publicada en l'apartat (normativa) de la pàgina web del SOC.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

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

9.2 Responsabilitats

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del centre serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOGC 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de les compensacions en cas d'incompliments i dels canals de participació	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE GRAMEIMPULS, SA - FOMENT EMPRESARIAL

Any 2020

El Servei de Foment Empresarial és un servei públic de l'empresa municipal GRAMEIMPULS, SA que presta serveis d'informació, orientació, assessorament, formació i consultoria per a persones emprenedores i empreses de Santa Coloma de Gramenet.

Compta amb dos equipaments que ofereixen allotjament (oficines i tallers industrials, així com domiciliacions d'empreses) per a projectes de nova creació i per a empreses en procés de reorientació i consolidació.

L'objectiu del Servei de Foment Empresarial és enfortir el teixit productiu local afavorint l'esperit emprenedor i la creació, supervivència i competitivitat dels negocis locals.

1. Identificació

Nom del servei	Servei de Foment Empresarial - GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Equip responsable	Susana Chamorro Prieto, Cap de Servei
Adreça	CENTRE D'EMPRESES CAN PEIXAUET Av. Generalitat, 99 -101 08923 Santa Coloma de Gramenet CENTRE D'EMPRESES BOSC LLARG Ctra. De la Roca Km 5,5 Polígon Industrial Bosc Llarg 08924 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	CENTRE D'EMPRESES CAN PEIXAUET De 9 a 14 i de 15:30 a 20 hores dies feiners de dilluns a divendres (jornada intensiva a l'agost, vacances de Nadal i de Setmana Santa) CENTRE D'EMPRESES BOSC LLARG De 7'30 a 20:00 hores dies feiners de dilluns a divendres (jornada intensiva a l'agost, vacances de Nadal i de Setmana Santa).
Telèfon	CENTRE D'EMPRESES CAN PEIXAUET 93 466 52 24 CENTRE D'EMPRESES BOSC LLARG 93 468 58 20
Web / adreça electrònica	CENTRE D'EMPRESES CAN PEIXAUET www.grameimpuls.cat cue@grameimpuls.cat sfe@grameimpuls.cat CENTRE D'EMPRESES BOSC LLARG www.grameimpuls.cat boscllarg@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats dels nostres clients i de les nostres clientes i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

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

3. Serveis

- Difusió i sensibilització de la cultura emprenedora.
- Orientació per a valorar el vostre projecte empresarial a través de la realització d'un pla d'empresa. Informació per a la creació i consolidació de la vostra idea de negoci: informació sobre tràmits, formes jurídiques, ajuts i subvencions i recerca de finançament entre d'altres.
- Assessorament per a analitzar la viabilitat de la vostra iniciativa empresarial.
- Formació per a liderar la vostra empresa: seminaris, tallers i jornades per millorar les vostres competències emprenedores.
- Suport per a consolidar i fer créixer la vostra empresa.
- Divulgació d'informació empresarial d'interès per a emprenedors/es i empreses.
- Acompanyament en la realització dels tràmits de constitució de la vostra empresa, tant en el procés de capitalització de la prestació per desocupació com en la legalització de l'empresa mitjançant el nostre punt PAE, entre d'altres.
- Servei de Reempresa: transmissió de negocis entre persones reemprenedores i cedents.
- Programes singulars per a impulsar sectors o activitats estratègiques de l'economia local.
- Lloguer de mòduls oficines de 12 a 38 m², i mòduls tallers de 87 a 142 m² equipats amb:
 - Electricitat.
 - Línia telefònica mitjançant centraleta.
 - Aigua (en els locals de la planta baixa i tallers del Centre d'Empreses Bosc Llarg).
 - Detectores contra incendi i robatori.
 - Servei de domiciliació d'empreses
 - Serveis comuns:
 - ✓ Recepció dies feiners de dilluns a divendres.
 - ✓ Recollida de correu i petita paqueteria (dins de l'horari de recepció).
 - ✓ Servei de seguretat telemàtic que permet l'accés als mòduls les 24 hores.
 - ✓ Neteja dels espais comuns.
 - ✓ Atenció de trucades (dins de l'horari de recepció).
 - ✓ Servei de Fax (recepció i enviament al vostre correu electrònic).
 - ✓ Servei de correu electrònic (recepció i enviament).
 - ✓ Fotocopiadora.
 - ✓ Enquadernació.
 - ✓ Sales de reunions.
 - ✓ Assessorament empresarial.
 - ✓ Servei d'auxiliaria (optatiu i dins de l'horari de recepció).
 - ✓ Wi-fi i fibra òptica.

Destinatari/àries
Com sol·licitar el servei

Persones emprenedores i empreses
Al Centre d'empreses Can Peixauet
Al Centre d'empreses Bosc Llarg

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Respondre les peticions d'accés als centres,, previ lliurament del pla d'empresa, en un màxim de 10 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat a la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Incorporat a la present Carta en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	2,42 dies	3 dies	*	*
2	<p>Oferir un servei als centres d'empreses amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts de mitjana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat a la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Incorporat a la present Carta en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	8,65 punts	8,8 punts	*	*
3	<p>Resoldre les consultes rebudes telemàticament als centres d'empreses com a màxim en 5 dies, i les consultes de recerca com a màxim en 20 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat a la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat de la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable. 	1,5 dies			
4	<p>Fer un seguiment dels projectes empresarials presentats.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat a la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 ▪ Retirat de la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable. 	2,67			
5	<p>Atendre amb visites personalitzades les persones usuàries i empreses, i obtenir un grau de satisfacció mig com a mínim de 7,5 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	9,59	9,60	*	*
6	<p>Lliurar certificats de viabilitat i/o plans de negoci definitius, en un termini màxim en 15 dies, des de la finalització dels plans de les empreses.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	3,66	3,60	*	*

7	Elaborar plans d'empresa i obtenir un grau de satisfacció de les persones sol·licitants, com a mínim de 8 punts de mitjana. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	9,76	9,81	*	*
8	Atendre totes les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació de projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*
9	Atendre totes les sol·licituds de capitalització i legalització mitjançant el punt PAE. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

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

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

6. Canals de participació

En el Servei de Foment Empresarial fem conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat) i exposant-la a la recepció del centre. Així mateix, posem a l'abast els següents mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggestions adreçats a Grameimpuls a través del correu electrònic qualitat@grameimpuls.cat
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Enquestes de satisfacció que s'entreguen a les persones usuàries en acabar els serveis i les visites.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: sfe@grameimpuls.cat
- Les xarxes socials de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a qualitat@grameimpuls.cat, i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu resposta de totes elles en un termini màxim de 20 dies.

8. Normativa

- Normativa dels diferents programes que es gestionen en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya, en concret del Servei d'Ocupació de Catalunya, del Departament de Treball, Afers Socials i Família i del Departament d'Empresa i Coneixement.
- Protocol general del Pla Xarxa de Governos Locals de la Diputació de Barcelona i les disposicions que el desenvolupen. Catàleg de Serveis de l'any corresponent.
- Bases reguladores del Pla Metropolità de suport a les polítiques socials municipals del període i any corresponent de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Ser rebuts/des amb respecte i consideració.
- Rebre informació de tots els procediments que els/les afectin.
- Ser atès/a de manera directa i personalitzada.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.
- Obtenir el servei de manera eficient i ràpida, seguint els terminis establerts a la carta de serveis.
- Accedir als serveis oferts sempre i quan es compleixin els requisits de participació.
- Formular queixes i suggeriments d'acord al que està fixat en aquesta carta de serveis.

9.2 Responsabilitats

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del Servei de Foment Empresarial serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels serveis, compensacions en cas d'incompliment, canals de participació i normativa -Incorporació d'altres continguts de la Carta dels Centres d'Empreses, que deixarà d'estar vigent segons aquest acord de Ple.	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
	Propera actualització: segon semestre de 2020		

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE GRAMEIIMPULS, SA FORMACIÓ PROFESSIONAL OCUPACIONAL

Any 2020

El CFO La Ginesta i el Centre de Formació i Treball desenvolupen gran part de la Formació Professional Ocupacional que ofereix Grameimpuls.

En tots dos Centres es formen a totes aquelles persones que volen aprendre un ofici alternant la part teòrica i pràctica, o reciclar-se professionalment, dins de programes que garanteixen l'adquisició d'hàbits laborals i d'experiència professional per tal de facilitar la integració i la inserció en el mercat de treball actual.

1. Identificació

Nom del servei	Formació Professional Ocupacional - GRAMEIIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Persona responsable	Amèlia Fabregà Llenín, Cap de servei
Adreça i còm arribar-hi	CFO LA GINESTA C/Castella s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL Av. Primavera s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	CFO LA GINESTA De dilluns a divendres de 8:00 a 21:00 hores CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL De dilluns a divendres de 7:30 a 21:00 hores
Telèfon / fax	CFO LA GINESTA 93 391 70 37 / 93 392 88 24 CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL 93 468 03 17 / 93 468 50 19
Web / adreça electrònica	CFO LA GINESTA www.grameimpuls.cat ginesta@grameimpuls.cat CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL www.grameimpuls.cat formaciotreball@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats del nostres clients i de les nostres clientes, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

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

3. Serveis

3.1 Formació Professional Ocupacional

- **CASA D'OFICIS.** Programa mixt de formació i treball que té com a finalitat la formació de Certificats de Professionalitat de Nivell 1 i 2 i la realització d'obres o serveis públics que aportin un benefici social a la ciutat. Dins l'àmbit de Medi Ambient, de l'atenció a les persones i les instal·lacions i manteniment.
- **Cursos de Formació Professional Ocupacional - Certificats de Professionalitat de Nivell 1, 2 i 3** per a persones prioritàriament desocupades, en especialitats ajustades a les necessitats del mercat laboral, amb pràctiques professionals no laborals en empreses. I **cursos SEFED** que són impartits amb una metodologia de simulació.

En les famílies professionals següents:

- Administració i gestió
- Comerç i màrqueting
- Electricitat i electrònica
- Energia i aigua
- Fabricació mecànica
- Instal·lacions i manteniment
- Seguretat i medi ambient
- Serveis socioculturals i a la comunitat
- Agrària
- Serveis a les empreses
- Informàtica i comunicacions

3.2 Programes per a joves

- Joves per l'Ocupació.
- Fem Ocupació per a joves.

3.3 Dispositius d'inserció sociolaboral Treball als Barris

Destinatari/àries:

Cursos FOAP – Certificats de Professionalitat : prioritàriament persones treballadores majors de 16 anys en situació de desocupació.
Cursos per a joves: joves entre 16 i 25 anys (o menors de 30 anys amb un 33% de discapacitat).
Nouvinguts: persones nouvingudes provinents de països extracomunitaris
Persones en situació de desocupació

Com sol·licitar el servei:

En les oficines centrals de Grameimpuls, SA
Carrer de Rafael Casanova, 40
08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00;
divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a setembre)
Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
informacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Oferir formació de qualitat regulada pels certificats de professionalitat, per a facilitar la inserció en el mercat laboral, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	9,02	8,88	*	*
2	<p>Disposar de personal docent i tècnic amb experiència, per garantir una bona formació i acompanyament a les pràctiques en empreses, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	9,58	9,35	*	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

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

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

6. Canals de participació

En el CFO La Ginesta i en el Centre de Formació i Treball donem a conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat) i exposant-la a la recepció del centre. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggestiments adreçats al Servei de Formació Professional Ocupacional a través del correu electrònic qualitat@grameimpuls.cat
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: informacio@grameimpuls.cat
- Les xarxes socials de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a qualitat@grameimpuls.cat, i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu resposta de totes elles en un termini màxim de 20 dies.

8. Normativa

La normativa que condiona tots els serveis es troba publicada en l'apartat de la **Normativa específica** de la pàgina web del SOC.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Inscriure's a les convocatòries de formació i ocupació que ofereix Grameimpuls complint els requisits de participació.
- Participar als processos de selecció i conèixer els resultats de les proves.
- Rebre informació del contingut del programa, de les entitats que el subvencionen, de la convocatòria a la que pertany, del calendari del curs, de l'adreça on es realitza i dels horaris.
- Sol·licitar beques, sempre que compleixen els requisits per gaudir-ne, regulats segons l'ordre vigent.
- Obtenir la certificació de la formació rebuda.
- Presentar suggeriments i queixes.
- A comunicar qualsevol incidència o suggeriment sobre el funcionament de la selecció.
- Ser tractats/des amb respecte i consideració.
- Ser atès/sa amb eficàcia, eficiència i claredat.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.

9.2 Responsabilitats

- Presentar tota la documentació que es requereixi tant per les proves de selecció com per la realització del curs.

- Complir amb l'assistència el dia i hora de les citacions, i informar si no es pot presentar a la citació establerta.
- Assistir a les accions formatives i seguir-les amb aprofitament.
- Emplenar i signar la documentació requerida pel SOC.
- Respectar i complir tot el procediment de la selecció, la normativa del centre i de l'entitat que subvenciona.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Unificació de les Cartes "Centre de formació ocupacional La Ginesta" i "Centre de formació i treball"	Decret núm. 7041, de 20 de juliol de 2018	
2	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
3	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de les compensacions per incompliment i els canals de participació	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE GRAMEIMPULS, SA - INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ

Any 2020

El servei d'Informació i Orientació laboral dona atenció individualitzada a les persones demandants d'ocupació i les orienta sobre les tendències del mercat laboral, mitjançant l'Observatori del Mercat de Treball, i sobre les diferents opcions que tenen per iniciar el seu procés d'inserció.

1. Identificació

Nom del servei	Informació i Orientació - GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Equip responsable	Mercedes López de Coca, Cap de centre
Adreça	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	De dilluns a dijous de 8:30 a 14:00 i de 15:00 a 17:00; Divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a setembre)
Telèfon / fax	934 681 565 / 934 661 597

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1 Informació i Orientació sobre els recursos i tendències del mercat de treball

- Informació actualitzada sobre el mercat de treball.
- Ajuda per definir el vostre projecte de recerca de feina.
- Assessorament sobre les ocupacions més adequades per a les vostres capacitats i expectatives.
- Informació dels recursos formatius més adequats.
- Eines i recursos que us facilitin la presa de decisions i l'execució del vostre projecte de recerca activa de feina.
- Inscripció a l'Agència de col·locació.

3.2 Entrevistes individuals i sessions de grup

- Orientació personalitzada per donar resposta a la vostra demanda.
- Acompanyament en el vostre itinerari d'inserció.

3.3 Espai de recerca activa

Posem a la vostra disposició tot un seguit de recursos per trobar feina:

- Ordinadors amb connexió a internet , wifi i impressora.
- Ofertes de feina de la nostra borsa de treball.
- Premsa especialitzada actualitzada diàriament.
- Guies i directoris d'empresa.
- Diferents models de currículums, cartes de presentació i canals de recerca feina.
- Recursos formatius de la comarca.

Destinatari/àries: Persones en situació d'atur que cerquen feina i persones en actiu que volen millorar la seva situació professional inscrites al Servei d'Ocupació de Catalunya

Com sol·licitar el servei: Demanar cita prèvia en la recepció del Centre, per telèfon o correu electrònic

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	<1	1	*	*
2	Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini inferior o igual a 10 dies laborals. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4	1	*	*
3	Donar d'alta en l'Agència de col·locació a totes persones que s'inscriuen a la nostra base de dades. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*
4	Dissenyar per a totes les persones usuàries un itinerari adaptat a les seves necessitats, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	9,63	9,49	*	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

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

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

6. Canals de participació

En el Servei d'Informació i Orientació donem a conèixer la Carta de Serveis a través de la publicació a la pàgina web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat) i exposant-la a la recepció del Centre. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggestiments adreçats a Grameimpuls a través del correu electrònic qualitat@grameimpuls.cat
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: informacio@grameimpuls.cat
- Les xarxes socials de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

8. Normativa

S'aplicarà la normativa vigent adient en funció dels diferents programes que es desenvolupen anualment.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Rebre un tracte de respecte i correcció en tot moment.
- Rebre informació referent al programa on està participant de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
- Les queixes i suggeriments presentats per la via requerida han de ser estudiades i contestades pel personal corresponent.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord amb la LOPD.

9.2 Responsabilitats

- Portar la documentació requerida per participar als diferents processos i programes que es porten a terme.
- Assistència a les actuacions programades i pactades conjuntament, en funció dels compromisos adquirits.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap de centre serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Modificacions als apartats de compensacions en cas d'incompliments i els canals de participació.	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE GRAMEIMPULS, SA - INTERMEDIACIÓ LABORAL

Any 2020

La Secció d'Intermediació Laboral s'encarrega de detectar les necessitats formatives i laborals del teixit empresarial per millorar la seva productivitat i adequació dels recursos humans.

Des d'aquest servei es posa en contacte a les persones que busquen feina amb les empreses que necessiten cobrir llocs de treball.

1. Identificació

Nom del servei	Intermediació laboral - GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Equip responsable	Vicente Olivares Navarro, cap de Secció
Adreça	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	De dilluns a dijous de 8:30 a 14:00 i de 15:00 a 17:00; Divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a setembre)
Telèfon / fax	93 468 15 65 / 93 466 15 97
Web / adreça electrònica	www.grameimpuls.cat intermediacio@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats dels/les nostres clients, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

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

3. Serveis

- **Agència de Col·locació** amb número d'autorització 0900000089 concedit pel Servei d'Ocupació de Catalunya.

- **Gestió d'ofertes laborals:** pre-seleccionem professionals per cobrir les vacants laborals demandades per les empreses.
- **Pràctiques en empreses:** Oferim la possibilitat d'acollir participants dels nostres programes en pràctiques, adaptant-nos a les necessitats de personal específiques de cada empresa.
- **Informació a les empreses** de programes que permeten impulsar la seva activitat econòmica
- **Informació i assessorament:** Realitzem activitats de consultoria i assessorament en recursos humans. Facilem informació de temes laborals i assessorem dins l'àmbit de la responsabilitat Social de les Empreses.
- **Formació Continua:** Oferim formació a mida per al personal treballador en funció de les necessitats concretes de cada empresa.
- **Cursos amb compromís de contractació:** Sol·licitem i gestionem cursos de formació ocupacional per cobrir les necessitats de les empreses en quant a professionals qualificats.

Destinatari/àries: Persones que busquen feina i empreses que busquen candidats pels seus llocs de treball.

Com sol·licitar el servei: A les oficines centrals de Grameimpuls, SA
Carrer de Rafael Casanova, 40
08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00;
divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)
Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
intermediacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Oferir un servei de qualitat a les empreses i persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril 2018, per tant l'últim any avaluable és 2017. 	9,32			
2	<p>Satisfer les demandes de les empreses donant resposta a les seves necessitats.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril 2018, per tant l'últim any avaluable és 2017. 	≤ 24 hores			
3	<p>Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa.</p>	No avaluat			

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril 2018, per tant l'últim any avaluable és 2017. 				
4	<p>Gestionar la formació dels treballadors/es de l'empresa mitjançant la Fundació tripartida.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril 2018, per tant l'últim any avaluable és 2017. 	≤ 20 dies			
5	<p>Oferir un servei de qualitat a les empreses usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 		9,62	*	*
6	<p>Cercar les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, i enviar candidatures al 80% de les peticions.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018 		84,52%	*	*
7	<p>Cercar empreses per fer pràctiques per a tot l'alumnat que superi els mòduls dels Certificats de Professionalitat, que no renunciïn o les convalidin.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 		100%	*	*
8	<p>Oferir informació com a mínim a 250 empreses sobre programes útils per impulsar la seva activitat econòmica.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018 		259	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

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

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

6. Canals de participació

En el Servei d'Intermediació Laboral donem a conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat), i exposant-les a la recepció del centre. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggestiments adreçats a Grameimpuls a través del correu electrònic qualitat@grameimpuls.cat
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: intermediacio@grameimpuls.cat
- Les xarxes socials de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a qualitat@grameimpuls.cat, i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu resposta de totes elles en un termini màxim de 20 dies.

8. Normativa

8.1 Agències de col·locació

Reial decret 1796/2010, de 30 de desembre, pel qual es regulen les agències de col·locació i que procedeix al desenvolupament reglamentari de la Llei 35/2010, de 17 de setembre, regulant el règim d'autorització i l'activitat de les agències de col·locació que realitzin activitats d'intermediació laboral.

8.2 Formació continua

L'ORDRE TAS/2307/2007, de 27 de juliol, que desenvolupa parcialment el Reial decret 395/2007, de 23 de març, pel qual es regula el subsistema de formació professional per a l'ocupació en matèria de formació de demanda i el seu finançament, i es crea el corresponent sistema telemàtic, així com els fitxers de dades personals de titularitat del Servei Públic d'Ocupació Estatal.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.3 Drets

- Ser tractats amb respecte i correcció en tot moment.
- Rebre informació referent al programa que és participant de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
- Les queixes i suggeriments presentats per la via requerida siguin estudiades i contestades pel personal corresponent.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.

9.4 Responsabilitats

- Tractar al personal amb respecte i correcció.
- Acceptar les normes bàsiques del programa al que està participant.

10. Sistema d'aprovació, actualització i retiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap de secció d'intermediació laboral serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió d'objectius, compensacions en cas d'incompliments i canals de participació	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE GRAMEPARK, SA

Any 2020

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

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

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

1. Identificació

Nom del servei	Grapemark, SA
Adscripció dins l'organigrama municipal	Empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Equip responsable	Gerent (pendent de nomenament) Francisco J. Roldán Barcelona, Departament d'Habitatge José Canosa Blanca, Departament de Mobilitat
Adreça	Plaça d'en José Cámara de la Hoz s/n

Com arribar-hi	Metro: parada Can Peixauet, L9 Bus: codi parada 104230 Av. Generalitat – Roger de Llúria Línies : B14, B30, B20 B84
Horari (presencial / virtual)	D'octubre a maig: Dilluns i dijous: de 8.30 a 15.00 hores Dimarts i dimecres: de 8.30 a 18.00 hores Divendres: de 8.30 a 14.00 hores De juny a setembre i quinzenes de Setmana Santa i Nadal: Dilluns a dijous: de 8.30 a 15.00 hores Divendres: de 8.30 a 14.00 hores Virtual: seuelectronica@gramepark.cat
Telèfon	Tel. 933 924 745
Web	www.gramepark.cat
Adreça electrònica	informacio@gramepark.cat

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1 Oficina Local d'Habitatge

3.1.1 Borsa d'Habitatge de Lloguer

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

3.1.2 Habitatges de Protecció Oficial

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

3.1.3 Registre de sol·licitants d'habitatge públic

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

3.1.4 Ajuts al pagament del lloguer

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

b) Gestió administrativa de les sol·licituds d'ajuts per a l'accés a un habitatge de lloguer i per a fer front al pagament del lloguer de les unitats de convivència que tinguin com a màxim 38 anys. Aquestes prestacions les atorga l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

c) Gestió administrativa de les sol·licituds d'ajuts a propietaris per mobilitzar el parc privat d'habitatges buits de Santa Coloma de Gramenet pel seu lloguer a un preu assequible.

3.1.5 Ajuts d'urgència especial

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

3.1.6 Ajuts a la rehabilitació

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

3.1.7 Ajuts al foment del lloguer del parc d'habitatge buit

Assessorament, suport tècnic i gestió administrativa de les sol·licituds d'ajuts per a propietaris que disposin d'un habitatge buit i el lloguin a un menor de 38 anys. Aquestes prestacions les atorga l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

3.1.8 Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH)

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

Destinatari/s: Tots/es els/les ciutadans/es que vulguin accedir a un habitatge de lloguer o de compra i als diferents programes de prestacions per a l'accés, manteniment i/o reforma.

Com sol·licitar el servei: A través dels diferents canals de contacte de l'Oficina Local d'Habitatge de Santa Coloma de Gramenet.

3.1.9 Servei de lluita i prevenció contra la pobresa energètica.

Implementació de mesures de prevenció de la pobresa energètica a les llars de la ciutat i amb especial atenció a les persones vulnerables, així com a, la realització de propostes dirigides a millora de la gestió energètica de les llars de la ciutat i augmentar l'eficiència i la prevenció davant situacions de pobresa energètica a través de la coordinació amb altres serveis del territori.

3.2 **Mobilitat**

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

- a) Aparcament de rotació. Estacionament per un temps determinat que ofereixen quatre aparcaments ubicats a la zona centre i Fondo.
- b) Aparcament de lloguer. Estacionaments destinats a ciutadans/es que visquin o treballin a la ciutat i vulguin gaudir d'un estacionament en règim de lloguer.
- c) Aparcament en propietat o concessió administrativa. Venda i transmissió de places d'aparcament en propietat i/o concessió administrativa.

3.2.2 Grua municipal i dipòsit de vehicles

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

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

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

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

3.2.3 Zona blava

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

Destinatari/àries:	La ciutadania que viu i/o circula per la ciutat es pot beneficiar d'aquests serveis per a facilitar la mobilitat, l'estacionament i control de l'ús correcte de les vies públiques.
Com sol·licitar el servei:	A través dels diferents canals de contacte amb Gramepark, SA.

4 Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació a la qualitat dels serveis, amb un grau de satisfacció mig de 7 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017 	9	*	*
2	<p>Tramitar un 95% mínim de les sol·licituds d'ajuts al pagament de lloguers.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017 Retirat en sessió de ple del 26 de novembre de 2019 	100%	*	
3	<p>Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge, amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017 	9	*	*
4	<p>Promoure com a mínim la signatura de 50 contractes entre persones propietàries i inquilines, dins del programa Borsa d'Habitatge de Lloguer.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 40 contractes. Modificat l'objectiu anual de 40 a més de 50 contractes anuals en sessió de ple del 26 de novembre de 2019, 	43	*	*
5	<p>Atendre com a màxim en 15 minuts a les persones usuàries.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017 	7	*	*
6	<p>Millorar l'accessibilitat de les instal·lacions, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017 	9	*	*
7	<p>Oferir informació clara, professional i rigorosa a les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017 	9	*	*
8	<p>Donar resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions rebudes mitjançant la bústia de queixes i suggeriments (física i en línia) de Gramepark, en un termini no superior a 15 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017 	9	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5 Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6 Canals de participació

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

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives que es troben disponibles al Servei de Gramepark S.A.
- Escrits dirigits al Servei de Gramepark S.A.
- Opinions a través de les xarxes socials.

7 Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora, Gramepark, SA disposa de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis de Gramepark: seuelectronica@gramepark.cat
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial adreçant-vos a les oficines de Gramepark, SA situades a la Plaça d'en José Cámara de la Hoz, s/n.

8 Normativa

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

- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei 16/2012, de 27 de desembre, per la qual s'adopten mesures tributàries dirigides a la consolidació de les finances públiques i a l'impuls de l'activitat econòmica.
- Decret 305/2006, de 18 de juliol pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'Urbanisme de Catalunya.
- Reial Decret 233/2013, de 5 d'abril, pel qual es regula el Pla Estatal de fomento del lloguer d'habitatges, la rehabilitació dels edificis i la renovació urbanes 2013-2016. (articles 19 a 32 i 37 a 40), o el que el substitueixi.
- Decret 67/2015, de 5 de maig, per al foment del deure de conservació, manteniment i rehabilitació dels edificis d'habitatges, mitjançant les inspeccions tècniques i el llibre de l'edifici.
- Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana.
- Real Decreto-ley 21/2018, de 14 de diciembre, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler

9 Drets i responsabilitats de la ciutadania

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

9.1 Drets

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

9.2 Responsabilitats

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

10 Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la Gerent de Gramepark, serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de serveis, compromisos i normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS D'INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

Any 2020

El Departament d'Informació digital, redacció i documentació és responsable de la gestió i manteniment dels continguts informatius del web municipal, de l'adequada publicació dels tràmits en línia i d'altres continguts administratius al web. A més, manté i gestiona la reputació digital i presència institucional a les xarxes socials. També, coordina i dona suport a la implantació de noves plataformes digitals.

1. Identificació

Nom del servei	Informació Digital, Redacció i Documentació
Adscripció dins l'organigrama	Gerència municipal
Equip responsable	Carlos Rodríguez Pérez, Cap de Departament d'Informació Digital, redacció i documentació Fernando Hernández Baena, Gerent
Adreça	Plaça de la Vila 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial: De 9 a 14 h
Telèfon / fax	934 624 000 extensió 3008
Web / adreça electrònica	www.gramenet.cat suportweb@gramenet.cat

2. Missió i valors

Des del Departament es gestiona la web i xarxes socials per oferir canals d'informació i comunicació a la ciutadania colomenca.

Els valors propugnats són la qualitat de la informació local, la innovació tecnològica, la transparència, la participació i l'escolta activa.

3. Serveis

3.1 Web municipal

La gestió de la informació i continguts del web municipal comporta les tasques següents:

- Gestió i disseny de les planes web, en coordinació amb el Departament de Sistemes.
- Suport i orientació als Serveis Municipals sobre els seus continguts al web.
- Formació sobre el gestor de continguts (CMS) Typo3 a demanda dels Serveis.
- Gestió i manteniment de l'eina d'analítica i estadística del web.
- Facilitar l'accessibilitat del web a les persones amb diversitat funcional.

Destinatari/àries
Com sol·licitar el servei

Ciutadania
A través dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta.

3.2 Xarxes socials

El Departament és responsable de la gestió de les xarxes socials de caràcter institucional a través de les tasques següents:

- Gestió de la presència de l'Ajuntament a les xarxes socials.
- Cobertura en xarxes socials dels principals esdeveniments desenvolupats per l'Ajuntament, en coordinació amb el Servei de Premsa i Comunicació.
- Gestió de la reputació digital a les xarxes socials.
- Suport i orientació als Departaments municipals sobre la seva presència a les xarxes socials.
- Detecció i atenció de les demandes de la ciutadania a través de les xarxes socials, transmissió de les peticions als departaments corresponents i retorn de les respostes a les persones demandants.
- Llistat xarxes socials.

La presència de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i dels diferents departaments es concreta en:

Twitter

@scgramenet – Compte genèric de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

@grametur – Compte de Turisme.

@GRAMECOMERC – Compte del Departament de Comerç i Mercats destinat a la promoció i dinamització comercial.

@grameimpuls – Compte de l'empresa municipal Grameimpuls.

@XARXAVALORS_SC – Compte de la Xarxa de Transmissió de Valors Positius per millorar la convivència.

@CIRDSC – Compte del Centre d'Informació i Recursos per a les Dones.

@ecometropoli – Compte del centre Ecometròpoli.

@bibsinguerlín – Compte de la Biblioteca de Singuerlín.

@bibstacoloma – Compte de les biblioteques de Santa Coloma.

@BibFondo – Compte de la Biblioteca del Fondo.

@EBM_LaCigonya – Compte de l'Escola bressol municipal.

@EBM_LaMaduixa – Compte de l'Escola bressol municipal.

@rellotgexxi – Compte del Centre de recursos infantils i juvenils.

@mas_fonollar - Compte del Centre de recursos infantils i juvenils (Inoperatiu de de 2012).

@VinyadenSabater - Compte de la Vinya.

Facebook

<https://www.facebook.com/PasionPorSantako> - Pasión por Santako. Pàgina genèrica de promoció de l'activitat municipal.

<https://www.facebook.com/policialocalscg> - Policia Local de Santa Coloma de Gramenet

<https://www.facebook.com/SantaColomaAlCor> - Santa Coloma al Cor. Pàgina creada arran de la campanya Santa Coloma al Cor.

<https://www.facebook.com/museu.torre.balldivina> - Pàgina del Museu Municipal Torre Balldovina.

<https://www.facebook.com/auditori.can.roig.i.torres> - Pàgina de l'Auditori de Música Can Roig i Torres.

<https://www.facebook.com/cooperacioAgoraJove> - Pàgina de l'Espai per la Pau i la Cooperació Àgora.

<https://www.facebook.com/TeatreSagarraSC> - Pàgina del Teatre Sagarra.

<https://www.facebook.com/xarxavalors.santacoloma> Pàgina del servei.

<https://www.facebook.com/ecometropoli> - Pàgina del Centre de la Natura Ecomotròpoli.

<https://www.facebook.com/GrameComerc> Pàgina del Departament de Comerç.

<https://www.facebook.com/CanSistereSC> - Pàgina del Centre d'Art Contemporani Can Sisteré.

<https://www.facebook.com/MasFonollar> - Pàgina del Centre de Recursos per a Joves Mas Fonollar.

<https://www.facebook.com/pages/Rellotge-XXI/186641088033301> - Pàgina del Centre de Recursos Infantils i Juvenils Rellotge XXI.

<https://www.facebook.com/bibliosinguerlin> - Pàgina de la Biblioteca Singuerlín-Salvador Cabré.

<https://www.facebook.com/biblioteca.centralsantacolomag> - Pàgina de la Biblioteca Central.

<https://www.facebook.com/CanPeixauet> - Pàgina de la Biblioteca Can Peixauet.

<https://www.facebook.com/cird.santacolomagramene> - Perfil del Centre d'Informació i Recursos per a Dones.

<https://www.facebook.com/CanRoigiTorres/> Perfil de l'Escola Municipal de Música Can Roig i Torres.

<https://www.facebook.com/grameneturisme/> Perfil de Turisme.

<https://www.facebook.com/grameimpuls.cat/> Perfil de l'empresa municipal Grameimpuls.

<https://www.facebook.com/grameimpulsjove/> " (Inoperatiu des de maig de 2015).

<https://www.facebook.com/VinyadenSabater/> Perfil de la Vinya d'en Sabater.

<https://www.facebook.com/esportdesantacoloma/> Perfil del Servei Municipal d'Esports.

<https://www.facebook.com/punt.delvoluntariat/> Perfil del Punt del Voluntariat.

<https://www.facebook.com/centrescivicsantacoloma/> Perfil dels Centres Cívics.

Serveis Google

Des del Departament es gestionen les dades que apareixen a la "fitxa" de Google com els horaris d'atenció de l'OIAC. També les incidències que reporten altres serveis i la ciutadania sobre la informació que apareix a Google Maps.

Altres

YouTube: <http://www.youtube.com/canalgramenet> Canal per a la publicació dels vídeos de l'Ajuntament.

Instagram: <http://instagram.com/santakoigers> + turisme + igualtat

Compte a la xarxa social de fotografia. <https://www.instagram.com/grameneturisme/?hl=es>

Slideshare: <http://www.slideshare.net/SCgramenet/> Xarxa social per a la compartició de presentacions (pdf, powerpoint...)

Issuu: <http://issuu.com/rodriguezpc> Plataforma social per a la conversió i publicació de catàlegs.

Destinatari/àries:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	A través dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta.

3.3 Innovació

Accions destinades a afavorir la introducció de nous mitjans de comunicació:

- Investigació i desenvolupament sobre noves plataformes digitals i eines de gestió del web i xarxes socials, apps, etc.
- Producció i edició en suports audiovisuals, i transmissions en *streaming* en coordinació amb el Servei de Premsa i Comunicació.

Destinatari/àries: Ciutadania
Com sol·licitar el servei: A través dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter, Facebook i Instagram) entre un 5 i un 10%.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, en la qual s'incorpora a l'objectiu la xarxa Instagram. 	19,75 %	14% Twitter 16% Facebook	*	*
2	<p>Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal, i no obtenir més de 10 queixes anuals per aquest concepte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	0	10	*	*
3	<p>Posar en marxa un nou portal municipal, tot millorant la navegació en dispositius mòbils, el cercador, la distribució de continguts i el disseny.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió del 26 de novembre de 2019. 	No	Sí	*	
4	<p>Impulsar la nova xarxa social Snapchat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 	No			
5	<p>Implementar una nova capa de software per fer més accessibles els continguts del web.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple de 26 de novembre de 2019. 				*
6	<p>Fer gestions per possibilitar el nomenament del responsable de la unitat d'accessibilitat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple de 26 de novembre de 2019. 				*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, del 2 d'abril de 2015.
- Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal, de 15 de desembre de 1999.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Noves lleis.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a realitzar tràmits en línia.
- Dret a la llibertat d'expressió a les xarxes socials municipals.

9.2 Responsabilitats

- No emprar un llenguatge groller ni expressions que atemptin contra els drets bàsics de les persones a les comunicacions digitals amb el consistori.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana i govern obert.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del departament d'Informació Digital. Redacció i impremta serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels serveis i dels compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
	Propera actualització: segon semestre de 2020		

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS D'INTERVENCIÓ

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del Servei	Intervenció
----------------	-------------

Adscripció dins l'organigrama municipal	Alcaldia
Equip responsable	Montserrat Llobet Esque, Cap de Servei de Fiscalització Isabel Osuna Luna, Cap de Servei de Comptabilitat Francesc Sánchez Aragón, Interventor
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	8.00 a 14.00 hores
Telèfon	934 624 000, extensió 2824 Fiscalització extensió 4022 Comptabilitat
Web	https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/pressupost-municipal/
Adreça electrònica	comptabilitat@gramenet.cat

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

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

3.1. Servei de Comptabilitat

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

3.2. Servei de Fiscalització

- Fiscalitzar les propostes de despesa i emetre el informes corresponents.
- Emetre els informes preceptius establerts en la legislació vigent.

- Realitzar les actuacions de control financer a les entitats dependents, als/les concessionaris/àries i als/les perceptors/es de subvencions.
- Subministrar informació als òrgans de control extern, Sindicatura de Comptes i Tribunal de Comptes, i a la Intervenció General de l'Estat.
- Assistir a les meses de contractació de l'Ajuntament.

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

Destinatari/àries:	Serveis municipals, òrgans de govern, organismes autònoms i societats mercantils, altres administracions i proveïdors.
Com sol·licitar el servei:	La ciutadania pot disposar de la informació relativa a la Intervenció al web municipal i a les web d'altres administracions, com ara a la del Ministeri d'Hisenda, a la del Tribunal de Comptes, a la de la Sindicatura de Comptes, a la de la Intervenció General de l'Estat i a la de la Generalitat. Els serveis municipals disposen de diferents aplicacions informàtiques per a la tramitació comptable i fiscal, per exemple: e-Fact, Sicalwin, CGO, programa de Subvencions i programa de Patrimoni. Els proveïdors i altres institucions de control extern poden adreçar-se al Servei d'Intervenció mitjançant els diferents canals de contacte.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest motiu. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	0	*	*
2	Carregar el pressupost cada any, de manera que el primer dia hàbil sigui operatiu per a la seva execució. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	Sí	*	*
3	Penjar al portar de transparència el 90% de la informació de la nostra competència, en un termini inferior als 15 dies de la seva aprovació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Eliminat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	90%	*	
4	Aportar els documents de la Intervenció per publicar al Portal de Transparència, en un termini igual o inferior als 15 dies, des de la seva aprovació o des del moment en què els òrgans competents en prenen coneixement.			*



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			
5	<p>Disposar d'un pla d'auditories anual/vigent.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual/bianual ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa a ser només anual. 	No	*	*
6	<p>Realitzar controls financers no obligatoris a les empreses concessionàries.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	Sí	*	*
7	<p>Realitzar auditories i controls financers a un 70% de la despesa municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	80%	*	
8	<p>Garantir el 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost. Concretament: 8 dies laborables anteriors a la data de tancament de l'ordre del dia de la Junta de Govern i del Ple. Durant l'últim trimestre de l'any, aquests terminis passaran a ser de 10 dies laborables.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	95%	*	*
9	<p>Garantir el 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost. Concretament: 4 dies laborables per expedients a aprovar per decret. Durant l'últim trimestre de l'any, aquests terminis passaran a ser de 10 dies laborables.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	95%	*	*
10	<p>Requerir com a màxim en 3 dies, els antecedents i documents necessaris per complementar els expedients objecte de fiscalització, a partir de l'entrada de l'expedient a la Intervenció.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	3 dies	*	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Escrits dirigits al Servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les Hisendes Locals.

- Reial Decret 500/1990, de 20 d'abril, pel qual es desenvolupa el capítol I del títol VI de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les Hisendes Locals.
- Bases d'execució dels pressupost de cada exercici.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

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

9.1 Drets

- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Ser informat, després d'una petició raonada i dirigir les sol·licituds a l'Administració municipal, en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les relacions amb les administracions públiques.
 - A utilitzar les llengües oficials al territori.
 - A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
 - A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
 - A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

9.2 Responsabilitats

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

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

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la Interventor/a serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	

Propera actualització: segon semestre de 2020

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE MANTENIMENT D'EDIFICIS

Any 2020

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

1. Identificació

Nom del Servei	Servei de Manteniment d'Edificis
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
Equip responsable	Cap del Servei de Manteniment d'Edificis (pendent de nomenament) Miquel Roig Roch, Director de Serveis Territorials i Habitatge
Adreça	Plaça Olimp, 3
Horari (presencial / virtual)	Horari d'atenció presencial dels responsables dels equipaments municipals: de 8 a 15 h Horari d'emergències: 24h, 7 dies/setmana, 365 dies/any
Telèfon	934 624 000
Web	www.gramenet.cat
Adreça electrònica	manteniment.edificis@gramenet.cat Aquesta adreça només admet avisos dels responsables dels equipaments municipals. si Els/les ciutadans/es que vulguin notificar alguna incidència s'han de posar en contacte amb el/la responsable de l'equipament per tal que ell/a gestioni la petició.

2. Missió i valors

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

les infraestructures posant especial cura i vigilància en els aspectes relacionats amb la seguretat de les persones i les infraestructures.

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

3. Serveis

3.1 Atenció d'incidències

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

3.2 Manteniment preventiu

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

3.3 Manteniment correctiu

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

3.4 Actuacions d'urgència

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

3.5 Redacció de projectes

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

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

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

3.6 Contractació i gestió dels consums municipals

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

3.7 Contractació i execució d'obres relacionades amb el manteniment

Algunes de les tasques assumides en aquest àmbit són:

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

3.8 Gestió energètica

Algunes de les tasques assumides en aquest àmbit són:

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

3.9 Gestió pressupostària

Gestió del pressupost anual relacionat amb les obres, serveis i subministraments necessaris per al manteniment dels edificis: contactes amb els proveïdors, sol·licitud i aprovació de pressupostos, tramitació i conformació de factures, seguiment de pagaments, liquidació, etc.

Destinatari/s:àries:	Els/les destinataris/àries de les actuacions del Servei de Manteniment d'Edificis són tot aquell personal responsable d'equipaments municipals, tot i que el resultat de la nostra tasca reverteix en la ciutadania en general.
Com sol·licitar el servei:	Els/les responsables dels equipaments municipals poden posar-se en contacte amb el Servei de Manteniment per les vies habituals de comunicació. A través de la intranet es poden trobar formularis i protocols per formalitzar les peticions. En el cas que la ciutadania vulgui fer alguna petició relacionada amb el manteniment dels edificis, la persona

haurà de dirigir-se als responsables dels equipaments, en cap cas al Servei de Manteniment. Els responsables dels equipaments s'encarregaran de valorar les peticions i traslladar-les al Servei de Manteniment si ho consideren oportú.

Relació d'equipaments municipals

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

ESCOLES BRESSOL ¿

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

ESCOLES DE PRIMÀRIA

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

EQUIPAMENTS CÍVICS

Centre Cívic del Riu	Casal del Riu Nord
Centre Cívic de Can Mariner	Centre Cívic del Llatí
Centre Cívic del Fondo	Casal de la Riera Alta
Centre Cívic del Raval	Espai associatiu Pirineus
Centre Cívic El Pins	Casal dels Safaretjos
Centre Cívic de Can Franquesa	Casal de la Guinardera

Centre Cívic del Singuerlín	Casal de les Oliveres
Pompeu Lab	

EQUIPAMENTS CULTURALS

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

SERVEIS ADMINISTRATIUS

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

ATENCIÓ SOCIAL

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

MERCATS

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

VARIS

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

MEDI AMBIENT

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

PAVELLONS

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

ALTRES D'ESPORTS

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

FUTBOL

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

PISTES DE PETANCA

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

PISTES ESPORTIVES

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

EQUIPAMENTS TANCATS

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

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Mantenir reunions de coordinació amb caps de serveis i responsables dels equipaments, com a mínim un cop al mes, en un 80 % dels casos mínim. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	80%	*	*
2	Implantar una instal·lació de telegestió com a mínim, per controlar a distància la maquinària municipal i afavorir la reducció de consums. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	2 instal·lacions	*	*
3	Implantar com a mínim 5 mesures d'estalvi energètic a les instal·lacions municipals. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	5 mesures	*	*
4	Atendre i/o intervenir en el 90% de les peticions rebudes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	90%	*	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

8.1 Seguretat estructural

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

8.2 Seguretat en cas d'incendis i ocupacions

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

8.3 Seguretat d'utilització i accessibilitat

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

8.4 Instal·lacions

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

8.5 Legionel·losi

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

8.6 Altres

- Codi Tècnic de l'Edificació (CTE).
- Document bàsic HS. Salubritat. Higiene, salut i protecció del medi ambient.
- Document bàsic HE estalvi d'energia i secció HE 1 limitació de la demanda energètica.
- Locals i establiments de pública concurrència: Llei 11/2009, de regulació administrativa dels espectacles públics i de les activitats recreatives i decret 112/2010, pel qual s'aprova el Reglament d'aquesta Llei.
- Norma bàsica de l'edificació NBE CA-88 "Condicions Acústiques dels Edificis".
- R.D. 202/2000 d'11 de febrer pel qual s'estableixen les Normes relatives als manipuladors d'aliments.
- Llei 20/2009 de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Reial decret 486/1997, de 14 d'abril, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.
- Llei 16/2002 de protecció contra la contaminació acústica.
- Decret 112/2010 s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.
- Llei 3/2010 de prevenció i seguretat en matèria d'incendis en establiments, activitats, infraestructures.
- Ordenances de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

9. Drets i responsabilitats

9.1 Drets i responsabilitats de les persones responsables dels equipaments

9.1.1 Drets

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

9.1.2 Responsabilitats

- Els/les gestors/es dels equipaments han de vetllar pel compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de les instal·lacions.
- Han d'informar de les incidències que es produeixin en els equipaments de la manera més ràpida i clara possible, recollint la màxima informació per tal d'avaluar-la des del punt de vista tècnic.
- Han d'estar disponibles per al personal de Manteniment d'Edificis a fi d'acompanyar el personal tècnic a avaluar les incidències comunicades, així com l'atenció als posteriors industrials que el Servei pugui derivar per a les reparacions corresponents.

- Han de romandre presents en casos d'urgència fins que el personal tècnic del Servei de Manteniment d'Edificis avalui la incidència i fins que estigui estabilitzada per tal d'assegurar la integritat de l'edifici i les instal·lacions intentant minimitzar les conseqüències del problema.
 - Com a responsables dels equipaments hauran de custodiar jocs de claus suficients de tot l'equipament, que donin accés a totes les instal·lacions i dependències a les quals s'hagi d'accedir per atendre incidències de manteniment (per exemple cobertes, porteries de veïnat comunitàries, etc...).
- Així mateix, caldrà que mantinguin perfectament actualitzat els jocs de claus a la Policia Local per tal que els agents puguin accedir a qualsevol lloc de l'equipament.
- Han de respectar els criteris definits pel Servei de Manteniment en tot allò que fa referència a l'ús dels edificis i instal·lacions per tal de garantir-ne una gestió adequada.
 - Han de vetllar pel respecte a les instal·lacions per part dels usuaris/àries d'acord amb els criteris de manteniment d'edificis i d'acord amb el compliment de tot l'establert als plans d'autoprotecció i/o evacuació de cadascun dels equipaments.
 - Han de vetllar per l'estalvi energètic i de consums dels equipaments municipals, així com també han de dur a terme tasques de conscienciació adreçades al personal que hi treballa i a les persones usuàries de la instal·lació per tal de reduir l'empremta de carboni de l'activitat de l'equipament.

9.2 Drets i responsabilitats de les persones usuàries dels equipaments municipals

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de manteniment d'edificis serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels serveis	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE MANTENIMENT DE LA VIA PUBLICA

Any 2020

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

- Pavimentació de voreres, calçades i places
- Enllumenat públic
- Clavegueram públic
- Accessos mecànics de la via pública: escales mecàniques, rampes i ascensors exteriors

- Xarxa semafòrica i senyalització de transit de la ciutat
- Actuacions de les companyies de serveis a la via publica

1. Identificació

Nom del Servei	Manteniment de la Via Pública
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció serveis territorials i habitatge
Equip responsable	Gloria Tormo i Bernad, Cap del servei de manteniment de Via Pública Miquel Roig Roch, Director de Serveis Territorials i Habitatge
Adreça	Plaça de l'Olimp, 3
Horari	De dilluns a divendres, de 09:00 a 14:00 hores Per visites presencials cal demanar cita prèvia, i amb caràcter general dijous de 10 a 12h.
Telèfon	93 462 40 00 <ul style="list-style-type: none">▪ Pavimentació, ext. 3559▪ Enllumenat, ext. 3557▪ Clavegueram, ext. 3563▪ Escales mecàniques, ext. 3557▪ Senyalització i semaforització, ext. 3556▪ Actuacions de companyies de serveis a la via pública, ext. 3563
Web	www.gramenet.cat
Adreces electròniques	<ul style="list-style-type: none">▪ Pavimentació: tormobg@gramenet.cat▪ Enllumenat: caceresrm@gramenet.cat▪ Clavegueram: sanchezsc@gramenet.cat▪ Escales mecàniques: caceresrm@gramenet.cat▪ Senyalització i semaforització: ollemm@gramenet.cat▪ Actuacions de companyies de serveis a la via pública: sanchezsc@gramenet.cat

2. Missió i valors

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

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

3. Serveis

3.1. Serveis generals

- Assessorament i col·laboració en obra nova municipal
- Elaboració de projectes i propostes tècniques
- Direcció i execució d'obres dels projectes realitzats des del servei de manteniment
- Redacció dels plecs tècnics i administratius pel procés de la contractació d'empreses de serveis
- Supervisió dels contractes de serveis de manteniment
- Gestió de la Brigada Municipal
- Gestió econòmica del servei
- Elaboració d'informes i documentació pròpies i externs
- Col·laboració, supervisió i control econòmic de programes de Plans d'Ocupació
- Gestió amb entitats supramunicipals
- Participació en accions formatives

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

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

3.2. Serveis específics

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

3.2.1 Pavimentació de carrers

- El manteniment de la pavimentació dels carrers comporta, entre altres, les següents funcions: manteniment preventiu i correctiu, programació del treball, seguretat de tercers, obres i intervenció de millora i control pressupostari. Empresa externa contractada sota la direcció del Servei de Manteniment: Josep Garcia Excavacions, S. A. tel. de contacte: 93 420 96 96.
- Instal·lació, conservació, reparació i/o substitució del mobiliari urbà (pilones, baranes, plaques de carrer...). Aquestes tasques les realitza la Brigada Municipal, els Plans d'Ocupació i l'empresa anteriorment anomenada

3.2.2 Llicències de gual

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

Destinatari/s: Ciutadans/es

Com sol·licitar el servei: Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant el [web municipal](#).
Per consultes tècniques de forma telefònica o amb caràcter general a Serveis Territorials dijous de 10 a 12h. Les descripcions dels tràmits relacionats està a la Seu electrònica de la pàgina web, a l'apartat Tràmits, dintre de *Circulació, vehicles, transport i aparcaments*.

3.2.3 Enllumenat de públic

- Elaboració de plans específics: Pla Director d'Enllumenat, Pla de Contaminació Lumínica, Pla integral de actuació i prevenció de la seguretat mecànica, Pla de gestió energètica i ambiental, prospectives de futur, anàlisi de diferents alternatives tecnològiques, planificació del territori en l'apartat serveis bàsics, etc.
- El manteniment i millora de l'enllumenat públic comporta, entre altres, les següents funcions: atenció a les averies, manteniment preventiu, seguiment del control tècnic-legal i correcció de les deficiències detectades a les inspeccions, control de consum d'energia, seguretat electrònica i mecànica (corrosió), obres de millora, control pressupostari. L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions sota la direcció del Servei de Manteniment és Electricitat Boquet, SL, telèfon 937990212, correu electrònic boquet@boquet.cat.
- Control de qualitat El control de qualitat sobre les tasques que es realitzen en relació al manteniment de l'enllumenat municipal està externalitzat i contractat a l'empresa externa especialitzada Miatec Innova S.L. tel. 933 113 974, miatec@miatec.cat. Sota la direcció municipal, aquesta empresa supervisa i analitza el funcionament habitual de l'enllumenat i fa propostes de millora. En funció de les seves valoracions, el Servei de Manteniment pren decisions i implementa les actuacions que han de garantir el bon estat present i futur de les instal·lacions.

3.2.4 Clavegueram públic

- Seguiment i actualització del Pla Director del Clavegueram, pla que defineix línies i directrius a seguir en la renovació i manteniment de tota la xarxa municipal.
- La neteja i el manteniment del clavegueram comporta, entre altres, les següents funcions: neteja de col·lectors, embornals i reixes, canvi de reixes i tapes de pou en mal estat, arranament de col·lectors amb deficiències estructurals, substitució i nova construcció de col·lectors, embornals, pous i interceptors, atenció d'urgències, etc. L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions, sota la direcció del Servei de Manteniment, és Fomento de Construcciones y Contratas S.A., tel. 93 223 12 44. El contracte amb aquesta empresa no inclou: la neteja o arranament de claveguerons privats (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer) ni l'atenció a urgències per mal funcionament de claveguerons privats.
- Assessorament tècnic i normatiu a noves escomeses (claveguerons) sol·licitades per particulars. El Servei de Manteniment de la Via Pública ofereix assessorament a particulars de les condicions tècniques a complir en la construcció o arranament de claveguerons

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

Destinataris/àries:	Ciudadans/es
Com sol·licitar el servei:	Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ . Les descripcions dels tràmits relacionats està a la Seu electrònica de la pàgina web, a l'apartat Tràmits, dintre de Territori, urbanisme i habitatge com a obra menor.

3.2.5 Escales i altres accessos mecànics de la via pública

- Manteniment dels diferents accessos mecànics que hi ha a les vies públiques de la ciutat: 35 escales, 9 rampes, 3 ascensors verticals i 1 ascensor inclinat. Les tasques que s'assumeixen són bàsicament la supervisió de la correcta execució del manteniment preventiu i correctiu, així com, la implementació de millores sobre les instal·lacions elèctriques i les càmeres de seguretat associades als accessos.
- Gestió i optimització del funcionament dels accessos mecànics a través de les següents actuacions: supervisar el correcte funcionament de les instal·lacions; controlar les averies, la seva resolució i el temps de resposta; fer el seguiment de dades sobre l'ús dels accessos; controlar els compromisos contractuals adquirits per l'empresa adjudicatària del servei; optimitzar els horaris de funcionament dels accessos mecànics; implementar accions correctives i de millora.
- Garantir el correcte funcionament del centre de control del sistema dels accessos mecànics, així com, el software de monitorització d'imatges en temps real i la recepció d'imatges.

L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions, sota la direcció del Servei de Manteniment de Via Pública, és Thyssenkupp Elevadores SL, tel. 93 322 58 90, correu electrònic barnaespeciales.tkees@thyssenkrupp.com

3.2.6 Senyalització i semaforització

- Gestió i manteniment de la xarxa semafòrica: revisió de l'estat de la xarxa i del bon funcionament, reparació de desperfectes i desajustos, neteja d'elements de la xarxa, inspecció, vigilància i comprovació de l'obra civil específica de la instal·lació, suport a la xarxa amb elements provisionals, per donar resposta a necessitats derivades d'obres o avaries i disseny i programació de les cruïlles semafòriques.
- Gestió i manteniment de la senyalització de codi i de les marques vials: instal·lació, manteniment i reparació de la senyalització vertical i horitzontal, i d'elements de seguretat viària i dissuasius, manteniment de la senyalització informativa i d'orientació per a vehicles i per a vianants.
- Gestió, manteniment i noves propostes de les zones d'estacionament: zones de càrrega i descàrrega, reserves d'estacionament per a persones amb diversitat funcional o REMS (públiques i privades), zones d'estacionament per a motocicletes, ciclomotors i bicicletes.

L'empresa externa contractada per portar a terme les funcions de semaforització, sota la direcció del Servei de Manteniment de Via Pública, és ARS 93, Reparación y Mantenimiento S.L. , tel. 93 464 28 72, correu electrònic ars93@ars93.com.

3.2.7 Gestió del mobiliari urbà

Gestió del següent mobiliari urbà: marquesines, oppis publicitaris, columnes de lliure expressió, panells informatius, sanitaris d'ús exclusiu pels conductors del transport urbà.

Destinatari/àries:	Empreses i ciutadans
Com sol·licitar el servei:	A través dels diferents canals de contacte amb el Servei i amb la Àrea Metropolitana de Barcelona, gestora del manteniment de marquesines i oppis publicitaris

3.2.8 Gestió i comunicació de les afectacions al trànsit

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

Destinatari/àries:	Ciutadans/es que necessitin tallar i/o afectar el trànsit per qualsevol de les circumstàncies abans esmentades.
Com sol·licitar el servei:	Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant el <u>web municipal</u> : Les descripcions dels tràmits relacionats està a la Seu electrònica de la pàgina web, a l'apartat Tràmits, dintre de <i>Via Pública</i> .

3.2.9 Relacions amb companyies de servei

- Concessió de llicències d'obres a la via pública a les diferents companyies privades de serveis: aigua, electricitat, gas, telefonia, fibra òptica...
- Seguiment i control de les obres de les diferents companyies de serveis. Es realitza un seguiment de la planificació de les diferents llicències sol·licitades per tal de coordinar treballs entre diferents companyies
- Interlocució amb les diferents companyies privades de serveis de qualsevol aspecte relacionat amb els interessos municipals i dels veïns i veïnes de la ciutat:
Aquesta interlocució no inclou:
 - Sol·licitud i/o tramitació de llicències per a particulars.
 - Reclamacions a companyies privades en nom de particulars.

3.2.10 Atenció a la ciutadania

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

- Resolucions de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes.

Destinatari/s: Els/les destinataris/àries de tots els serveis que ofereix Manteniment de Via Pública són bàsicament els/les ciutadans/es de Santa Coloma, així com, institucions públiques i empreses privades

Com sol·licitar els serveis:

- Online, a través de les Queixes i suggeriments de la web de l'ajuntament.
- Presencial, a l'Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC). Poden demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant el [web municipal](#).
- Telefònicament i/o per sol·licitar vista presencial al Servei de Manteniment de Via Pública, telèfon 93 462 40 00. Poden demanar per l'extensió corresponent segons el tema a tractar, tal com consta a l'apartat 1. Identificació. Amb caràcter general les atencions seran els dijous de 10 a 12 del matí.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
Pavimentació i mobiliari				
1	<p>Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions de voreres i calçades que impliquin risc, en menys 24 hores des del moment que la incidència es notifica al servei.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</p>	92%	*	*
2	<p>Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions del mobiliari urbà que impliquin risc, en menys de 24 hores des del moment que la incidència es notifica al servei.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</p>	85%	*	*
3	<p>Anunciar els talls de carrers per actuacions de manteniment amb una antelació d'una setmana, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</p>	4 queixes	*	
4	<p>Publicar en els mitjans de comunicació municipal els tall de carrer amb una setmana d'antelació.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</p>			*

Enllumenat				
5	Aportar informació sobre l'enllumenat públic de la ciutat, als Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	Sí	*	*
6	Mantenir un sistema de control de qualitat de l'enllumenat municipal. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	Sí	*	*
Clavegueram				
7	Netejar un 25% de la xarxa de clavegueram. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual mínim del 22%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, establint com a objectiu el 25%.	65,57%	*	*
8	Netejar com a mínim el 50% de les unitats d'embornals i reixes del clavegueram. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	77,93%	*	*
9	Col·locar 60 tapes noves de pous i reixes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu com a mínim de 70 tapes. ▪ Modificat en sessió de Ple de 26 novembre de 2019 amb un objectiu anual de 60 tapes.	72	*	*
10	Arranjar com a mínim 40 metres de tubulars de la xarxa del clavegueram. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu mínim de 45 metres de tubulars ▪ Modificat en sessió de Ple de 26 novembre de 2019 amb un objectiu mínim de 40 metres de tubulars.	No avaluat	*	*
11	Atendre més d'un 85% de les actuacions d'urgència. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	87%	*	*
Accessos mecànics				
12	Garantir el bon funcionament de les escales, ascensors i rampes mecàniques en un 90% mínim de l'horari establert. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	97,11%	*	*
13	Donar resposta en un temps mig de 90 minuts a les incidències ordinàries dels accessos mecànics, des del moment en què són detectades.	70,4 minuts	*	*

	▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.			
Senyalització i semàfors				
14	Supervisar diàriament les instal·lacions semafòriques segons els itineraris establerts. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	Sí	*	*
15	Resoldre el 60% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 70%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60 %	60%	*	*
16	Donar resposta com a màxim en 3 dies, al 85% de les sol·licituds de talls de carrers. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	90%	*	*
17	Donar resposta com a màxim de 5 dies al 15% de sol·licituds de talls de carrer. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	10 %		
Relacions amb companyies de subministraments				
18	Inspeccionar, com a mínim un cop a la setmana, les obres de les companyies de subministraments a la via pública (aigua, llum, gas, telefonia, etc.). ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	1 inspecció	*	*
19	Acceptar en més d'un 95% dels casos les obres de reposició del paviment que les companyies fan quan acaben la reparació de les seves avaries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	99%	*	*
	Complet	Incomplet	No avaluat	

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.

- S'ofrirà alternatives, en cas de ser possible.

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

6. Canals de participació

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

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant la Bústia de Queixes i Suggestiments
- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015
- Escrits dirigits al Servei de Manteniment de la Via Pública
- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggestiments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible a la web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

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

8. Normativa

8.1 Pavimentació

8.1.1 Ordenances municipals:

- Ordenances municipals de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet relatives a obra nova, rehabilitació o manteniment de paviments.
- Ordenances d'ocupació de la via pública, 29 juny 2010
- ordenances fiscals nº14 reguladora de la taxa per ocupació i aprofitament de la via pública

8.1.2 Normativa de materials i productes:

- Marcat CE relatiu a determinats productes de construcció.
- Reial Decret 956/2008 de 6 de juny, pel que s'aprova la instrucció per a la recepció de ciment (consolidat).
- Reial Decret 605/2006 de 19 de maig, pel que s'aproven els procediments per a l'aplicació de la norma UNE-EN 197-2:2000 als ciments no subjectes al marcat CE i als centres de distribució de qualsevol tipus de ciment.
- Ehe-08
- Plec de Prescripcions Tècniques Generals per a obres de carreteres i ponts de la Direcció General de Carreteres. PG-3 (Ordre de 6 de febrer de 1976 i actualitzacions)
- Fabricació i emmagatzematge a obra de betums amb cautxú (OC 21 bis/2009)
- Articles 542 y 543 del PG-3 (OC 24/2008)
- Ús i especificacions de lligams i barreges amb cautxú (OC 21/2007)
- Plec de Prescripcions Tècniques Generals per a Obres de Conservació de Carreteres. PG-4 (OC 8/2001).

8.1.3 Normativa de soroll:

- Reial Decret 1367/2007 de 19 de octubre, pel que es desenvolupa la Llei 37/2003 de 17 de novembre, del Soroll, en el referent a zonificació acústica, objectius de qualitat i emissions acústiques.
- Reial Decret 1513/2005 de 16 de desembre, pel que es desenvolupa la Llei 37/2003 de 17 de novembre, del Soroll, en el referent a la avaluació i gestió del soroll ambiental (consolidat).
- Ordenança de Santa Coloma de Gramenet.

8.1.4 Normativa medi ambient

- Modificació del text refós de la Llei d'Avaluació d'Impacte Ambiental de projectes, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2008, de 11 de gener.
- Reglament de desenvolupament parcial de la Llei 26/2007, de 23 d'octubre, de Responsabilitat Mediambiental.
- Text refós de la Llei d'Avaluació d' Impacte Ambiental de projectes.
- Patrimoni Natural i de la Biodiversitat.
- Qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera. PAMQUA Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
- Reglament pel desenvolupament i execució de la Llei 16/2002, de 1 de juliol, de prevenció i control integrats de la contaminació.
- Prevenció i control integrats de la contaminació.
- Reial Decret Legislatiu 1/2008 de 11 de gener, pel que se aprova el text refós de la Llei d' Avaluació d'Impacte Ambiental de projectes.
- Llei 9/2006 de 28 d'abril, sobre avaluació dels efectes de determinats plans i programes en el medi ambient.
- Reial Decret 105/2008 de 1 de febrer, pel que es regula la producció i gestió dels residus de construcció i demolició.
- Reial Decret 1131/1988 de 30 de setembre, pel que s'aprova el Reglament per a la execució del Reial Decret Legislatiu 1302/1986 de 28 de juny, d'Avaluació d'Impacte Ambiental.

8.1.5 Normativa residus

- Modificació del Reial Decret 1481/2001, de 27 de desembre, pel que es regula l'eliminació de residus mitjançant el dipòsit en abocadors.
- Regulació de la producció i gestió dels residus de construcció i demolició.
- Operacions de valorització i eliminació de residus i la llista europea de residus.
- Pla Nacional de Residus de Construcció i Demolició 2001-2006
- Llei de Residus. Reglament per a la execució de la Llei 20/1986, Bàsica de Residus Tòxics i Peril·losos.
- Pla Metropolità de gestió de residus municipals (PMGRM).

8.1.6 Normativa de compliment obligatori de seguretat i salut:

Generals:

- Llei del 8 de novembre de 1995 (BOE del 10 de novembre de 1995), sobre prevenció de riscos laborals.
- Reial decret del 17 de gener de 1997 (BOE del 31 de gener de 1997), Reglament dels serveis de prevenció.
- Ordre del 27 de juny de 1997 (BOE del 4 de juliol de 1997), que desenvolupa el Reial decret del 17 de gener de 1997 (BOE del 31 de gener de 1997).
- Reial decret del 14 d'abril de 1997 (BOE del 23 d'abril de 1997), disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.
- Reial decret del 24 de març de 1995 (BOE del 29 de març de 1995), text refós de L'Estatut dels treballadors.

Agents biològics:

- Reial decret del 12 de maig de 1997 (BOE del 24 de maig de 1997), sobre protecció dels treballadors contra els riscos relacionats amb l'exposició a agents biològics durant el treball.

Màquines:

- Reial decret del 26 de maig de 1986 (BOE del 21 de juliol de 1986), Reglament de seguretat de les màquines (capítol VII).
- Reial decret del 27 de novembre de 1992 (BOE 11 de desembre de 1992), disposicions d'aplicació de la Directiva 89/392/CEE relativa a les legislacions dels estats membres sobre màquines.
- Reial decret del 27 de novembre de 1995 (BOE del 8 de febrer de 1995), que modifica el Reial decret de 27 de novembre de 1992 (BOE 11 de desembre de 1992).
- Reial decret 1215/97 del 18 de juliol, disposicions mínimes de seguretat en màquines i equips de treball.

Productes químics:

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

Sorolls:

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

8.2 Enllumenat:

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost de la Llei d'urbanisme.
- Llei 3/2012, del 22 de febrer, de modificació del text refós de la Llei d'urbanisme.
- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Legislació general sobre salut i riscos laborals.
- Reial Decret 842/2002, de 2 d'agost pel qual s'aprova el Reglament Electrotècnic per Baixa Tensió .
- Decret 363/2004, de 24 d'agost, pel qual es regula el procediment administratiu per a l'aplicació del Reglament electrotècnic per a baixa tensió.
- Instrucció 1/2014 , de 19 de març, de la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial, per la qual s'aprova la guia tècnica del reglament electrotècnic de baixa tensió.
- Llei 6/2001, de Protecció per al Medi Nocturn.
- Decret 190/2015, de 25 d'agost, de desplegament de la Llei 6/2001, de 31 de maig, d'ordenació ambiental de l'enllumenament per a la protecció del medi nocturn (Llei i Reglament de Contaminació Lumínica).
- RD 1890/2008, de 14 de novembre, pel que s'aprova el Reglament d'eficiència energètica en instal·lacions d'enllumenat exterior.

8.3 Clavegueram:

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost de la Llei d'urbanisme
- Llei 3/2012, del 22 de febrer, de modificació del text refós de la Llei d'urbanisme
- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Decret 130/2003, de 13 de maig, pel que s'aprova el Reglament dels serveis públics de sanejament
- Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel que s'aprova el text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya.
- Reglament metropolità d'abocament d'aigües residuals
- Ordenances municipals
- Resta de normativa comú a obres d'urbanització i manteniment de la via pública.

8.4 Accessos mecànics:

- Norma UNE EN 115 Seguretat d'escales mecàniques i andanes mòbils
- Reglament d'aparells elevadors i el manteniment dels mateixos
- Reglament Electrotècnic de Baixa Tensió

8.5 Senyalització i semaforització:

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

8.6 Relació amb companyies de serveis:

- Ordenances municipals
- Normativa pròpia de cada companyia de servei

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

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

9.1 Drets

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

9.2 Responsabilitats

- Respectar les normes d'usos i de convivència.
- Deure de fer un ús correcte i cívic de la via pública i els seus elements
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, al menys, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:
 - Les persones jurídiques
 - Les entitats sense personalitat jurídica
 - Els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
 - Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.

9.3 Deures dels particulars relatius al clavegueram privat.

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

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei Manteniment de Via Pública serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018



Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de serveis i compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

Any 2020

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

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

1. Identificació

Nom del servei	Medi Ambient i Higiene Ambiental
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
Equip responsable	Francesc Bernet Viñas, Cap del Servei de Medi Ambient i Higiene Ambiental Miquel Roig Roch, Director de Serveis Territorials i Habitatge
Adreça	Plaça Olimpo, 3
Horari (presencial / virtual)	Horari (dies no festius): de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h Per visites presencials cal demanar cita prèvia.

Telèfon	934 624 000 extensió 3634
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/medi-ambient/
Adreça electrònica	mediambient@gramenet.cat

2. Missió i Valors

La nostra missió és planificar i gestionar els programes del Servei per tal de garantir a la ciutadania els beneficis ambientals, socials, psicosocials i econòmics que aporten i que determinen la qualitat de vida.

Els valors que ens guien són els criteris de desenvolupament sostenible, la promoció de la millora dels nivells de vida de la ciutadania, la integritat en la gestió, el respecte i el compromís.

3. Serveis

3.1. Gestió de programes de medi natural

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

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

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

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

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

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

▪ Ordenança solar tèrmica

Destinataris: Ciutadania i responsables de Centres d'Educació Primària i edificis municipals

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

3.3. Programes de gestió de l'aigua

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

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

3.4. Programes d'educació ambiental

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

- Centre d'Educació Ambiental Ecometròpoli, situat al recinte de Torribera de Santa Coloma de Gramenet, compta amb una exposició permanent dels ecosistemes de la Serralada de Marina i programa tallers i activitats. Compta també amb el Punt d'Informació del Parc.
- Jugateca Ambiental del Parc del Molinet : es un espai ambiental que està obert tots els diumenges al matí al Parc del Molinet des de la primavera fins a la tardor.
- Aula Ambiental de Can Zam Isabel Muñoz: ofereix una programació de tallers i d'activitats ambientals. Incorpora a la seva programació les activitats de la jugateca ambiental de Can Zam.
- Programa d'Activitats Educatives Complementàries adreçat a l'àmbit escolar que recull també activitats de sensibilització ambiental i mobilitat sostenible.
- Espai de Mobilitat Sostenible de Torribera: Circuit de pràctiques d'educació viària i de mobilitat sostenible i segura adreçada a la població infantil i jove.
- Festa del Medi Ambient al mes de juny.
- Setmana de la Mobilitat al mes de setembre.

Destinataris: Ciutadania, famílies, escolars i professorat.
Com sol·licitar el servei: Ecometròpoli: Facebook d'Ecometròpoli i/o al telèfon 618 007 230 Programa Activitats Educatives Complementàries mitjançant el Formulari PAEC: <http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paecc/> Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant el web municipal.
Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat
Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei:
934 624 000 ext. 3634

3.5. Control de contaminants

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

- Contaminació atmosfèrica
- Contaminació lumínica
- Contaminació acústica

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

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

Destinatari:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant el web municipal: Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 ext. 3634

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

En el nostre terme municipal la gestió de la biodiversitat, en especial la protecció de les espècies autòctones i la retirada de les exòtiques, és una prioritat del Servei. La gestió es realitza atenent tots els àmbits, el medi natural, el medi urbà, la flora i la fauna. S'elaboren programes d'educació ambiental lligats al manteniment preventiu i correctiu i a la coordinació amb organismes científics i entitats supramunicipals.

Destinatari:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant el web municipal. Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 ext. 3634

3.7. Tinença responsable d'animals domèstics

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

Destinatari:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 ext. 3634

3.8. Control de les plagues urbanes

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

Destinatari:	Ciutadania i altres serveis municipals que hi intervenen.
Com sol·licitar el servei:	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant el web municipal. Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 ext. 3634

3.9. Control de legionel·losi

El servei gestiona les següents activitats:

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

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

3.10. Gestió de la Xarxa municipal de deixalleries

El servei gestiona les següents deixalleries municipals:

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

Destinatari:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant el web municipal . Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 ext. 3634

3.11. Assessorament i col·laboració

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

Destinatari:	Serveis Interns de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna pels diferents canals de contacte amb els serveis.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Millorar la protecció de l'espai natural, tot disminuint un 10% els incendis forestals. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	0 incendis	*	*
2	Assolir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts en les activitats del Programa d'Activitats Educatives Complementàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	7	*	*
3	Incrementar més d'un 3% les accions de millora de la	50%	*	*

	biodiversitat urbana. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 .			
4	Millorar la tinença responsable d'animals, tot augmentant com a mínim el 3% de les adopcions. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 .	20%	*	*
5	Donar resposta en 24 hores, al 70% com a mínim de les demandes urgents de control de plagues. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 .	100%	*	*
6	Incrementar més del 5% la recollida de residus dels punts verds del Raval i Can Calvet. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	No assolit	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives que es troben en el Servei de Medi Ambient i Higiene Ambiental.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei mediambient@gramenet.cat

- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

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

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1.Drets (reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat):

- Dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida i, per tant, dret a gaudir d'uns espais verds saludables, harmònics, divertits i segurs.
- Dret al medi ambient:
 - Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.
 - Les autoritats municipals duen a terme totes les accions necessàries per tal que la ciutadania valori i respecti el paisatge que l'envolta i configura la ciutat.

També, l'Ajuntament fa tasques de consultes adreçades a la ciutadania sobre les modificacions que puguin alterar el medi ambient.

- Les autoritats municipals desenvolupen una educació sobre el respecte de la natura, específicament orientada als infants.
- Dret a un urbanisme harmoniós i sostenible. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.
- Dret a lleure. Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.

9.2. Responsabilitats

- La ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots i a totes els/les habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, fet que comporta assumir també els deures de solidaritat reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.
- Respectar les normes d'usos i de convivència definits a les ordenances de civisme (en fase de redacció).

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any evaluable.

El/la cap del servei de Medi Ambient i Higiene Animal serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 4/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels serveis	Ple 26/11/ 2019 BOPB 2/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DELS MERCATS MUNICIPALS

Any 2020

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet gestiona el manteniment, la vigilància i la custòdia dels tres mercats municipals: Segarra, Fondo i Singuerlín.

Els mercats municipals tenen com a objectiu la venda d'aliments frescos, congelats o precuinats i al detall mitjançant un total de 80 parades. Cada parada és una unitat de venda i està gestionada per un/a concessionari/ària responsable de la gestió del seu negoci particular. Qualsevol comerciant de la ciutat pot accedir a la gestió d'una parada de mercat seguint els procediments establerts.

1. Identificació

Nom del servei	Serveis Urbans : MERCATS
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de serveis territorials i habitatge
Equip responsable	José Enrique Torres, Director de Mercats

Rafael Vela Giménez, Cap de serveis urbans

Miquel Roig Roch, Director de Serveis Territorials i Habitatge

Adreça

Plaça Olimpo s/n

Horari (presencial / virtual)

Presencial de 9 a 14 hores.
Virtual: 24 hores.

Telèfon

934 624 000 extensió 3630

Informació sobre els mercats

- Mercat de Fondo
Telèfon: 619 155 690
Horari:
Dilluns: de 8 a 14 hores.
Dimarts a dijous: de 8 a 14 i de 17 a 20 hores.
Divendres: de 8 a 20 hores .
Dissabte: 8 a 15 hores.
- Mercat de Sagarra
Telèfon: 619 738 137
Horari:
Dilluns a dimecres: de 8 a 14 hores
Dijous: de 8 a 14 hores i de 17 a 20 hores
Divendres: de 8 a 20 hores
Dissabte: 8 a 15 hores
- Mercat de Singuerlín
Telèfon: 619 736 994
Horari:
Dilluns: de 8 a 14 hores
Dijous: de 8 a 14 hores i de 16.30 a 20 hores
Divendres: de 8 a 20 hores
Dissabte: 8 a 15 hores

Web

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/comerc-i-mercats/>

Adreça electrònica

mercatsmunicipals@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió del servei és la gestió dels punts de venda de productes alimentaris frescos i congelats al detall, tot garantint la seguretat alimentària i l'atenció satisfactòria envers els/les consumidors/es, especialment pel que fa a les instal·lacions dels tres mercats municipals.

Els valors propugnats són la proximitat, la qualitat en el producte, la qualitat en les instal·lacions i una atenció amable.

3. Serveis

3.1 Serveis de caràcter general

- Manteniment
- Vigilància
- Custòdia de les instal·lacions
- Neteja
- Recollida de residus
- Atenció a les Juntes de Concessionaris/àries
- Elaboració i compliment d'ordenances i reglaments

Destinatari/àries: Usuari/àries, paradistes i Junta de concessionaris/àries

Com sol·licitar el servei: Mitjançant els diferents canals de contacte mencionats en aquesta carta.

3.2 Tramitació administrativa d'adjudicació i traspasos de parada

Destinatari/àries: Concessionaris/àries de la parada dels mercats i totes aquelles persones interessades en gestionar un lloc de venda als mercats municipals.

Com sol·licitar el servei: -L'accés a les parades buides dels mercats s'obté mitjançant la participació en licitacions públiques convocades periòdicament per l'Ajuntament.
-Els traspasos de les parades es resolen a través dels acords entre particulars.

En ambdós casos les persones interessades poden obtenir més informació sobre tràmits i documentació dirigint-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà i/o al web municipal.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Atendre el 95% de les reparacions de petit manteniment en menys de 24h, des del moment en què la deficiència és detectada.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	95 %	95%	*	*
2	<p>Comunicar en menys de 4 hores, a les persones responsables del manteniment, les avaries detectades en el 95% del casos.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	95%	100%	*	*
3	<p>Tramitar els expedients administratius de concessió de parades en un temps mig de 4 mesos, des del</p>	4 mesos	Menys		

	lliurament de la documentació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.		de 4 mesos	*	*
4	Gestionar els requeriments per donar compliment a les ordenances i reglaments dels mercats en un temps mig de 24h. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	24h	24h	*	*
5	Realitzar com a mínim 4 reunions de coordinació i seguiment amb les juntes de persones concessionàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8	8	*	*
6	Netejar cada 24 h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenges i festius, en un 95% dels cassos. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	99%	100%	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

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

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

6. Canals de participació

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.

- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

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

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

8. Normativa

- Ordenança Municipal de Mercats de venda no sedentària a Santa Coloma Gramenet.
- Legislació sanitària en general sobre el tractament i manipulació d'aliments.
- Normatives vigents sobre protecció del consumidor.
- Ordenança Fiscal 16.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

L'Ajuntament no assumirà responsabilitat per danys, robatoris o deteriorament de les mercaderies. Tampoc assumirà la responsabilitat de vigilar-les.

Les vendes es podran realitzar mitjançant qualsevol forma de pagament, legalment admesa.

Els venedors i venedores tindran les següents obligacions:

- a) Estar donats d'alta de l'Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE), a l'epígraf de l'apartat corresponent a l'activitat pròpia del local o de la parada.
- b) Usar les parades i els magatzems solament per a vendre i dipositar mercaderies i objectes propis del seu negoci.
- c) Conservar en bon estat les parades, obres i instal·lacions utilitzades.
- d) Exercir la venda ininterrompudament, durant les hores assenyalades, amb la deguda perfecció i cura.
- e) Observar una neteja màxima en el seu aspecte personal i utilitzar a la feina un vestuari exclusiu adient per a la seva funció i en correcte estat de neteja.
- f) Posseir la targeta de manipulador d'aliments, quan l'activitat que desenvolupi així ho requereixi.
- g) Conservar les parades amb les degudes condicions de neteja, higiene i salubritat.
- h) Contribuir a la neteja, conservació i vigilància del mercat.

- i) Satisfer el cànon i la resta d'exaccions que corresponguin.
- j) Abonar l'import dels danys i perjudicis que el propi titular, els seus familiars o els dependents puguin causar en les instal·lacions o edifici del mercat.
- k) Facilitar les dades que pugui sol·licitar la persona responsable de mercats.
- l) Justificar, sempre que li demanin, el pagament dels impostos i de les exaccions municipals.
- m) Pagar, en les dates previstes, les quotes assignades per l'Associació Col·laboradora de Venedors i Venedores, per tal d'atendre les despeses generals del mercat.
- n) Complir la resta d'obligacions que resultin de l'Ordenança i altres reglamentacions, normes, etc. que afectin la seva activitat.

Els venedors i venedores hauran de comportar-se amb bones maneres en les seves relacions, tant entre ells com amb el públic.

Els estris de pesar i mesurar emprats als mercats s'hauran d'ajustar als models autoritzats. En tot moment el/la responsable de mercats podrà verificar-ne l'exactitud.

Els/les venedors/es estan obligats/es a exhibir a la persona responsable de mercats, al funcionariat municipal i a la inspecció sanitària o d'avitallament, els articles que tinguin a la venda, sense poder oposar-se a la seva inutilització, en cas que siguin declarats nocius per a la salut pública.

Els/les titulars de les parades o dels locals estan obligats/es a mantenir-los oberts durant els dies i les hores que el mercat estigui obert al públic, a excepció dels períodes reglamentaris de vacances o d'autoritzacions expresses de l'Ajuntament.

Les operacions de venda seran sempre al detall.

Existirà un servei de neteja i manteniment del mercat, dotat del personal necessari que, sota la dependència de la persona responsable de mercats i a les hores que indiqui, tindrà cura de la neteja de les zones comunes i de pas.

La neteja de les parades i dels locals haurà d'efectuar-se fora de l'horari d'atenció al públic, segons disposi la persona responsable de mercats.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap de Serveis Urbans serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DEL MUSEU TORRE BALDOVINA

Any 2020

L'any 1986, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet destinà la Torre Balldovina, antiga edificació amb orígens a l'època del Romànic, com a seu del Museu Municipal, l'objectiu del qual és – des de la seva inauguració - conservar i enriquir el patrimoni colomenc, promoure el seu coneixement, l'ús social i l'accés per a convertir-lo en un instrument dinamitzador de la vida cultural de la ciutat.

El mateix any 1986, l'Ajuntament creà alhora que el Museu i emplaçat en el mateix edifici de la Torre Balldovina -l'Arxiu Històric de la Ciutat. L'any 1995 es va inaugurar la darrera fase de restauració de l'edifici i s'amplià l'espai, que respon a les funcions i els serveis de l'actual Museu.

Un museu és, essencialment, un instrument del qual una societat es dota per tal de conservar la seva memòria col·lectiva. El Museu Torre Balldovina vol ser, també, un espai per a la trobada, el debat i la reflexió ciutadana, i una eina per a la informació, l'aprenentatge, la sensibilització i el gaudi dels seus visitants.

1. Identificació

Nom del servei	Museu Torre Balldovina
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació.
Equip responsable	Magda Clavell Miejimolle, Directora del Museu Torre Balldovina i Arts Plàstiques Jose Velasco Martínez Director/a de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Adreça	Plaça de Pau Casals, s/n 08922 Santa Coloma de Gramenet
Com arribar-hi	<p>Amb transport públic Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. Metro: L1 (vermella) estació Santa Coloma; L9 (taronja) estació Can Peixauet. Autobusos: - B14, B15, B18, B20, B80, B81, B84, M19, M27, M28, M30, N6, N8, V33.</p> <p>Amb transport privat Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les rondes de Dalt i Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). Accés a l'aparcament del Museu: pels carrers Cultura / Sant Carles (cal sol·licitar autorització a Consergeria). Els autocars poden aparcar a l'avinguda de Santa Coloma, a prop de l'edifici del Museu.</p>
Horari (presencial / virtual)	<p>Horari de visita: De setembre a juny: - Tardes: de dimarts a dissabte, de 18 a 20.30 h - Matins: dissabtes, diumenges i festius, d'11 a 14 h Juliol: - de dimarts a dissabte, de 17 a 21 h Dilluns i mes d'agost, tancat Horari d'oficina: de dimarts a divendres de 9 a 14 h Horari de consulta: hores convingudes</p>

Telèfon	933 857 142 / 934 660 974 Horari: de dimarts a divendres, de 9 a 14 h i de 18 a 20.30 h
Web / adreça electrònica	http://museu.gramenet.cat/ museutorreballdovina@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió del Museu és protegir, conservar, estudiar i difondre la història comuna i el patrimoni cultural i natural de Santa Coloma de Gramenet i el seu territori, col·laborant amb les entitats públiques i privades que aglutinen la vida cultural i cívica de la ciutat, des de la voluntat d'oferir un servei a tota la ciutadania colomenca.

Un museu viu, obert, dinàmic i rigorós en els seus plantejaments i íntimament arrelat a la societat, a la qual ofereix un servei instrumental en el reconeixement i la difusió de la història de Santa Coloma.

Els valors que defineixen el treball del Museu són pluridisciplinarietat, treball en equip, accessibilitat, rigor, objectivitat, integritat, coherència, compromís, responsabilitat i transparència.

3. Serveis

L'oferta de serveis del Museu està adreçada a la ciutadania en general i, en particular, a aquelles persones interessades en la història i el patrimoni cultural de Santa Coloma.

L'accés i la visita lliure al Museu són gratuïts.

3.1 Exposició permanent

L'exposició permanent del Museu, ubicada a les plantes primera i segona de l'edifici, empra el fil històric com a element conductor del seu missatge. Anomenada "Santa Coloma de Gramenet: la muntanya, el riu, la ciutat", és una exposició sobre la història i la continuïtat del territori colomenc i la seva població, des de l'assentament dels ibers al Puig Castellar fins al moment actual.

En aquests moments es poden visitar els àmbits de "la muntanya" (territori, cultura ibèrica i romanització) i "el riu" (la Santa Coloma feudal, agrícola i dels estiuejants), amb l'àmbit de "la ciutat" com a projecte d'execució futura.

3.2 Exposicions temporals

El Museu ofereix anualment un ampli i variat programa d'exposicions temporals lligades als continguts del Museu (història, arqueologia, natura, arts plàstiques, etc.) i sobre Santa Coloma, de producció pròpia o en col·laboració amb altres institucions o entitats, i adreçades a diferents públics.

Destinatari/àries:	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Presencialment si la visita és lliure, sense guia. Si es vol visita guiada s'ha de sol·licitar la reserva prèviament al telèfon 933 857 142, dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat , i

es pot requerir el pagament del servei de monitoratge.
Més informació a l'enllaç:
<https://museu.gramenet.cat/exposicions/>

3.3 Activitats culturals

El Museu Torre Balldovina organitza al llarg de l'any, tant a la seva seu central com en altres indrets de la ciutat que gestiona (molt especialment al poblat ibèric Puig Castellar), activitats culturals de formació i divulgació del patrimoni colomenc molt diverses: visites guiades, tallers, cursos, jocs, tertúlies, presentacions, projeccions, itineraris, espectacles i conferències, destinades a tot tipus de públics.

Destinatari/àries:	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Les activitats poden ser d'accés lliure o requerir inscripció prèvia, i poden ser gratuïtes o de pagament. Quan es doni publicitat de l'activitat s'informarà de les característiques i les condicions per participar-hi. Més informació a l'enllaç: https://museu.gramenet.cat/activitats/

3.4 Suport educatiu i material didàctic

La divulgació del patrimoni, especialment entre el públic escolar, és una tasca prioritària per al Museu. Per això, ofereix un seguit d'activitats i recursos que tenen com a objectiu facilitar informació, completar coneixements i motivar la sensibilització i la comprensió envers el patrimoni cultural i natural, mitjançant visites, itineraris i tallers agrupats en dos grans blocs temàtics: *Apropa't a la història* i *Coneguem la natura*.

Ofereix també un servei d'assessorament al professorat i material didàctic adreçat a mestres i alumnes.

Destinatari/àries:	Comunitat educativa
Com sol·licitar el servei:	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de -dimarts a divendres de 9 a 14 h o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat . També es poden sol·licitar les activitats educatives del Museu a través del full d'inscripció del PAECC (només escoles de Santa Coloma de Gramenet) o del web www.activitum.cat . Més informació a l'enllaç: https://museu.gramenet.cat/educacio/

3.5 Suport a la recerca

El Museu promou la recerca, fa encàrrecs concrets a professionals qualificats i convoca puntualment beques de recerca per realitzar estudis concrets i treballs d'investigació sobre aspectes inèdits en els camps de les ciències socials i humanes, relacionades de manera directa amb l'evolució i la història del municipi de Santa Coloma de Gramenet.

Destinatari/àries:	Professionals qualificats i investigadors/es
Com sol·licitar el servei:	Segons ho estableixin les bases de la convocatòria. Més informació a l'enllaç: https://museu.gramenet.cat/el-museu/beques-de-recerca/

3.6 Accés dels investigadors/es als fons museístics i atenció a consultes a l'Arxiu i la Biblioteca

S'ofereix un servei gratuït i presencial de consulta pública per a investigadors/es, afeccionats/es i estudiants, dels fons museístics, arxivístics, bibliogràfics, fotogràfics i audiovisuals especialitzats en temes locals. Aquest servei estarà sotmès a la protecció de dades de caràcter personal.

El personal del Museu assessorarà i orientarà a les persones interessades en la cerca d'informació i la consulta dels fons del Museu.

Destinatari/àries:	Ciudadania interessada
Com sol·licitar el servei:	Cal concertar prèviament hora de consulta al telèfon 933 857 142, de - dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat.

3.7 Reprografia

El Museu disposa d'un servei de reproducció de documents per a les persones interessades que ho sol·licitin sempre que no es vegi limitada per raons de conservació o pel compliment de les normes reguladores del dret d'accés, dret de propietat intel·lectual, drets d'autor i d'exploració.

Destinatari/àries:	Ciudadania interessada
Com sol·licitar el servei:	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat. El/la sol·licitant haurà d'abonar els costos que en resultin de l'obtenció de còpies, segons les taxes municipals vigents establertes a les ordenances municipals (Ordenança Fiscal núm. 10: Taxa per expedició de documents administratius http://oiac.grame.net/oiac/documents/757700006.pdf).

3.8 Cessió de la Sala d'actes

El Museu Torre Balldovina disposa d'una sala d'actes per celebrar conferències o fer presentacions, organitzades pel mateix Museu o per associacions, entitats i col·lectius ciutadans. Aquesta sala té una capacitat màxima per a 136 persones i està dotada de so, projector i pantalla.

Destinatari/àries:	Associacions, entitats o col·lectius ciutadans
Com sol·licitar el servei:	Per fer la reserva de la sala d'actes cal emplenar el formulari de sol·licitud, disponible en paper a la Consergeria del Museu; també es pot descarregar al web del Museu o mitjançant l'enllaç: https://museu.gramenet.cat/fileadmin/museu_torre_balldovina/Imatges_Museu/Sollicitud_Sala_d_actes_Museu_2019.pdf La sol·licitud emplenada es pot lliurar presencialment a la Consergeria del Museu, de dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat.

El/la sol·licitant haurà d'abonar, si l'acte per les seves característiques ho requereix, els preus públics vigents establerts a les ordenances municipals (Ordenança de Preus Públics núm. 8: Utilització de serveis culturals o de temps lliure <http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/803200005.pdf>).

3.9 Informació, Botiga i Llibreria

El Museu compta amb un petit espai a l'entrada de l'edifici destinat a informació, botiga i llibreria. Hi ha fullets d'informació general i s'hi poden adquirir publicacions del Museu i d'altres d'àmbit local, així com diferents records i objectes relacionats amb les col·leccions del Museu.

Destinatari/àries:	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat. El/la sol·licitant haurà d'abonar els preus públics vigents establerts a les ordenances municipals per a l'adquisició d'alguns productes (Ordenança de Preus Públics núm. 8: Utilització de serveis culturals o de temps lliure http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/803200005.pdf).

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Oferir com a mínim 1 exposició temporal sobre el passat i present de la ciutat. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	3 exposicions	2 exposicions	*	*
2	Obtenir una valoració de 7 punts en relació a les exposicions temporals sobre el passat i present de la ciutat. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	9,3	9,2	*	*
3	Realitzar com a mínim 200 activitats educatives. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	270 activitats	247 activitats	*	*
4	Obtenir una valoració com a mínim de 7 punts en relació a les activitats educatives ofertes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	8,98 punts	9,1 punts	*	*
	Respondre el 90% de peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 30 dies. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100% respostes	*	*

	Resoldre el 90% de les peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 60 dies. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100% resolucions	*	*
	Atendre com a màxim en 15 dies, el 90% de les consultes sobre el fons, d'orientació en la recerca i/o d'informació històrica. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	97%	94%	*	*
	Avaluar i contestar les sol·licituds de donacions d'objectes en un termini màxim de 30 dies i resoldre-les en un termini màxim de 60 dies. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable.	0%			

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de participació

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Mitjançant les xarxes socials.

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

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

Amb una voluntat de millora contínua, estudiarem els suggeriments que els nostres usuaris/àries ens proposin, a partir de l'anàlisi de la percepció global que tenen dels serveis del Museu.

Aquestes enquestes ens permeten conèixer diferents aspectes dels visitants:

- Els usos més habituals que es fan del Museu.
- El grau de satisfacció que tenen els visitants de l'espai, l'equipament, els serveis i les col·leccions.
- L'eficàcia i l'eficiència del Museu en la prestació dels serveis.
- El perfil dels visitants.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

8.1 Museologia

- Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus.
- Decret 35/1992, de 10 de febrer, de desplegament parcial de la Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus (Registre de Museus).
- Decret 232/2001, de 28 d'agost, sobre el personal tècnic i directiu de museus.

8.2 Arxivística

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.

- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

8.3 Patrimoni cultural

- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol.
- Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català.
- Reial Decret 64/1994, de 21 de gener, pel qual es modifica el Reial Decret 111/1986, de 10 de gener, de desenvolupament parcial de la llei 16/1985, de Patrimoni Històric Espanyol.
- Decret 78/2002, de 5 de març, del Reglament de protecció del patrimoni arqueològic i paleontològic.

8.4 Protecció de dades

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- A rebre un tracte de respecte i deferència pel personal del Museu.
- Dret a la informació sobre els requisits i les condicions en les quals es realitzen els serveis que ofereix el Museu.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene.
- Accedir gratuïtament o amb la tarifa que correspongui quan es compleixin els requisits establerts per la normativa vigent.
- Accedir electrònicament en les seves gestions d'acord amb el que estableix l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.

9.2 Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Tenir una actitud respectuosa i protegir sempre el patrimoni del Museu.
- Tenir un comportament cívic.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la director/a del Museu i Arts plàstiques serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
	Propera actualització: segon semestre de 2020		

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

Any 2020

Aquest servei és l'encarregat de supervisar les prestacions que es detallen a continuació, les quals s'ofereixen a través de diferents empreses especialitzades, mitjançant un contracte de serveis.

- a) Recollida i transport de residus municipals a les diferents plantes de reciclatge i tractament (Àrea Metropolitana de Barcelona i altres). Els residus domèstics i comercials són recollits de forma selectiva des de l'origen i les fraccions recollides són les següents: rebuig, orgànica, paper- cartró, vidre, envasos i residus voluminosos, com ara mobles i electrodomèstics.
- b) Neteja viària, que tal com estableix l'Ordenança General de Neteja del municipi, s'efectua sobre calçada, places i altres espais oberts, com ara els solars municipals i els espais interiors d'equipaments municipals. A més, s'actua sobre voreres com a complement de les actuacions regulars de neteja del veïnat.
- c) Neteja interior d'equipaments municipals.

1. Identificació

Nom del servei	Serveis Urbans – Neteja i recollida de residus
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
Equip responsable	Rafael Vela Giménez,-Cap de Servei Urbans Miquel Roig Roch, Director de Serveis Territorials i Habitatge
Adreça	Plaça Olimpo, núm. 3
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14 hores. Virtual: 24 hores.
Telèfon	Telèfon d'informació general: 934 624 000
Adreça electrònica	velagr@gramenet.cat
Web	http://www.gramenet.cat/

2. Missió i valors

La nostra missió se centra en els següents tres aspectes:

1. Mantenir la via pública i els equipaments municipals nets i contribuir d'aquesta manera a la qualitat de vida de la ciutadania.
2. Prestar un servei públic de recollida i transport dels residus domèstics i comercials de la forma més selectiva possible, per tal d'afavorir el seu tractament mediambiental.
3. Millorar l'actitud i els comportaments cívics de la ciutadania mitjançant campanyes de sensibilització i informació.

Els nostres valors són la sostenibilitat, el respecte mediambiental, la voluntat de servei vers la ciutadania, l'eficàcia i l'eficiència en la gestió dels serveis i dels recursos públics.

3. Serveis

3.1 Recollida de residus domèstics i comercials

3.1.1 Recollida de residus domèstics

Habitualment la recollida de residus domèstics i comercials assimilables es fa mitjançant contenidors a la via pública segons les següents tipologies: rebuig, orgànica, paper-cartró, vidre i envasos.

Els contenidors es col·loquen habitualment a una distància mitja de 100 metres de distància respecte dels habitatges i estan distribuïts de manera equitativa per tota la ciutat. Compleixen els criteris d'accessibilitat, són adaptats per a invidents i estan fabricats amb materials segons les normes de seguretat.

Es disposa d'un contenidor de rebuig general per a cada 145 habitants i d'un contenidor de cada fracció de selectiva per a cada 500 habitants. Els camions de recollida incorporen noves tecnologies menys contaminants i sorolloses, i sistemes de gestió que permeten facturar només els serveis prestats

Les empreses adjudicatàries que presten aquests serveis són les següents:

- Recollida de rebuig general: CESPÀ SA.
- Empresa adjudicatària Recollida selectiva de residus: Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatari/àries	Tots els/les ciutadans/anes, comerciants i industrials sense servei privat que generin residus assimilables a domèstics.
Com sol·licitar el servei	A través del telèfon 934 62 40 00 i de la Bústia de Queixes i Suggestiments del web municipal www.gramenet.cat .

3.1.2 Recollida de residus voluminosos

El servei de recollida de mobles a domicili accepta mobles vells, matalassos, electrodomèstics de línia blanca i altres estris vells, així com les restes més menudes del trencament de grans elements.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de residus voluminosos és Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatari/àries:	Ciutadans/anes i residents a la ciutat. Aquest servei no s'ofereix a empreses que instal·len mobiliari en habitatges particulars. En aquest cas, és la pròpia empresa que ha d'eliminar el material vell i fer-se càrrec de la despesa que suposa. Només es recullen en el domicili els mobles vells resultants del bricolatge fet per un/a ciutadà/ana.
--------------------	--

Com sol·licitar el servei:

El telèfon per fer la reserva del servei és 933 857 312, en horari continuat de 8 a 18 hores de dilluns a dijous i de 8 a 14:30 els divendres. Cal trucar per rebre dia i hora, així com les instruccions per a la recollida.

Per més informació i atenció ciutadana:

- Telèfon: 934 624 000.
- Bústia de Queixes i Suggestiments del web municipal www.gramenet.cat.

3.1.3 Recollides comercials

Els comerços i les activitats econòmiques generen residus que cal gestionar de manera específica. Tots els/les titulars d'activitats generadores de residus de la ciutat poden acollir-se al sistema de recollida municipal a través dels contenidors a la via pública amb el pagament del preu públic corresponent, o bé, gestionar a nivell particular la recollida dels seus residus a través de transportistes autoritzats per l'Agència de Residus de Catalunya. En aquest cas, han d'acreditar documentalment el sistema de gestió.

A continuació s'especifiquen les diferents fraccions de residus comercials gestionats des del servei municipal, de forma exclusiva pels establiments comercials:

a) Recollida porta a porta de cartró comercial

Servei de recollida de cartró a tots els comerços dels carrers comercials principals, un cop l'establiment ha deixat el cartró plegat, etiquetat i identificat a la seva façana. La recollida es realitza de dilluns a dissabte, en horari de tarda.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de rebuig és Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatari/àries:	Comerciants de les zones comercials principals. Serveis puntuals de recollida de gran volum.
Com sol·licitar:	Telèfon 934 624 000 i Bústia de Queixes i Suggestiments del web municipal www.gramenet.cat .

b) Recollida porta a porta d'orgànica comercial

El servei es presta tots els dies de la setmana un cop al dia, excepte els diumenges i els dies festius, en horari de tarda.

Poden disposar del servei els establiments que siguin grans productors d'orgànica i que estiguin ubicats en vies comercials principals, per les quals passi la ruta de recollida. També poden utilitzar la recollida si es tracta de punts de la ciutat que per necessitats específiques del lloc i l'establiment calgui prestar el servei.

Els establiments poden tenir en préstec un o més contenidors segons la quantitat de residus que produeixen. Els operaris del servei de recollida agafen el contenidor de dins l'establiment. El/la comerciant es fa càrrec del manteniment, neteja i desinfecció del contenidor.

Destinatari/àries:	Comerciants de la ciutat de les zones comercials principals. Serveis puntuals de recollida de gran volum.
Com sol·licitar el servei:	Telèfon del civisme 934 624 051, Telèfon 934 624 000 i Bústia de Queixes i Suggestiments del web municipal www.gramenet.cat .

3.1.4 Recollida de paper interior d'oficina a establiments públics i privats

Recollida de paper interior d'oficina a equipaments públics (oficines, centres educatius, culturals, esportius i sanitaris) i establiments privats generadors de grans quantitats de paper usat. Aquest servei té, amb caràcter general, una freqüència de pas setmanal.

L'empresa adjudicatària que presta aquest servei és Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatari/s:	Centres públics de la ciutat i centres privats amb activitat d'oficina.
Com sol·licitar el servei:	Telèfon 934 624 000 i Bústia de Queixes i Suggestiments del web municipal www.gramenet.cat .

3.2 Neteja viària i d'interiors dels equipaments municipals

3.2.1 Neteja viària

El servei de neteja té com a objectiu el manteniment continu del bon estat de neteja de la via pública, tenint en compte els usos dels espais, l'activitat comercial, la densitat de població, les vies de circulació de persones i vehicles i les zones d'esbarjo. El servei es presta de dilluns a divendres, i en moltes zones també els dissabtes, diumenges i festius; les principals zones comercials tenen també servei de tarda.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de neteja, de dilluns a divendres, és CESPÀ SA.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de neteja en caps de setmana i festius és Fundació Privada Tallers de Catalunya.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de neteja de solars municipals és Urbacet.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de neteja de pintades en façanes és Corporación CLD, S.U.T.R.

Els serveis prestats són els següents:

- Neteja de les vies públiques amb escombrada manual, mecànica, mixta i amb aigua a pressió.
- Neteja de taques rrelliscoses, eliminació de xiclets, recollida d'excrements, neteja d'adhesius, retirada de cartells i punts bruts.
- Neteja de parcs i jardins en caps de setmana i festius.
- Desbrossada de solars municipals de la ciutat.
- Desbrossada de franja de protecció antiincendis als barris de Can Franquesa i Oliveres.
- Neteja de pintades i paviments.
- Campanya de la fulla a la tardor.
- Campanya de reforç a l'estiu amb aiguabatre.
- Recollida d'animals morts en la via pública.
- Recollida de fibrociment en la via pública.
- Neteja de mercats ambulants: els tres dies de la setmana, amb equips de brigada.
- Neteja d'actes socials, culturals o esportius.

Destinatari/àries: Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet
Com sol·licitar el servei: Telèfon 934 624 000 i Bústia de Queixes i Suggeriments del web municipal www.gramenet.cat.

3.2.2 Neteja interior d'espais municipals

Neteja interior dels edificis municipals. Els edificis estan dividits pels següents usos:

- Edificis corporatius: Ajuntament i altres oficines municipals.
- Edificis educatius: escoles i Escola de Música.
- Edificis culturals. Museu municipal, Teatre Municipal, etc.
- Edificis esportius: poliesportius, pavellons, etc.
- Edificis destinats a mercats municipals: Mercats Sagarra, Singuerlín i Fondo.

L'empresa adjudicatària és Idònia Natur.

Destinatari/àries: Centres públics municipals de la ciutat i la ciutadania en general
Com sol·licitar el servei: Telèfon 934 624 000 i Bústia de Queixes i Suggeriments del web municipal www.gramenet.cat.

3.3 Sensibilització mediambiental i de respecte cap a la neteja i la generació de residus

Com a objectiu general es pretén aconseguir que la ciutadania millori els seus hàbits i actituds cíviques vers la neteja de l'espai públic i el tractament selectiu dels residus. Amb aquesta finalitat es realitzen campanyes d'informació i sensibilització per donar a conèixer els recursos que en aquest àmbit la ciutadania té disponibles i les recomanacions que regeixen un comportament cívic desitjable.

Els contractes de gran quantia amb les empreses concessionàries estableixen que la despesa per a les campanyes de sensibilització ha de ser d' 1% del valor de la contracta anual.

Destinatari/àries: Ciutadania en general
Com sol·licitar el servei: Telèfon 934 624 000 i Bústia de Queixes i Suggeriments del web municipal www.gramenet.cat.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Aconseguir el 95% de freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal i Cap d'any).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	99%	99%	*	*

2	Recollir la fracció de residus selectiva en un 95% dels casos, com a mínim, 3 dies a la setmana. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	95%	*	*
3	Realitzar la recollida domiciliària de voluminosos com a màxim en 3 dies, des de la data de sol·licitud del servei. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	2 dies	3 dies	*	*
4	Recollir mobles i voluminosos de la via pública com a màxim en 2 dies, des de la data en què són detectats. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	1 dia	2 dies	*	*
5	Recollir diàriament 4.000 kg de mitjana de mobles i voluminosos, de dilluns a divendres. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	7240 Kg	5.670 kg	*	*
6	Retirar diàriament el paper/cartró i la fracció orgànica dels comerços de les principals vies comercials (excepte festius), en un 95% dels casos. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*
7	Obtenir una mitjana igual o superior a 5,5 punts, a les inspeccions de neteja viària. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	6,04	6,36	*	*
8	Recollir cada dia com a mínim les papereres de les zones de gran afluència de vianants, en un 90% dels casos. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*
9	Retirar els vessaments dels voltants dels contenidors cada 2 dies de mitjana, en el 90% dels casos. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*
10	Netejar mensualment els contenidors en el 90% dels casos. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	93%	100%	*	*
11	Netejar els solars municipals 1 cop de mitjana l'any en el 90% dels casos. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'errada.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al servei.
- Mitjançant les xarxes socials.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal. <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

Els/les usuaris/àries també poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o poden trucar per telèfon (934 624 051) en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic: neteja@gramenet.cat. Igualment, també es poden dirigir a les

empreses concessionàries corresponents: CESPÀ SA: 933 913 048. Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.: 934 624 051.

8. Normativa

- Decret Legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus.
- Ordenança General de Neteja.
- Ordenança Fiscal número 4. Preu públic recollida de residus comercials.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Gaudir d'un servei de neteja de la via pública i dels espais públics interiors.
- Disposar d'un servei de recollida i transport a plantes de tractament, d'aquells residus que es generin selectivament a les llars i als comerços.
- L'Ajuntament fomentarà i col·laborarà amb els/les particulars i entitats les accions i actuacions que es realitzin en matèria de neteja pública.
- Accés a la informació actualitzada sobre neteja i residus.
- Difusió de campanyes de sensibilització i conscienciació vers la ciutadania.

9.2 Responsabilitats

- La ciutadania de Santa Coloma de Gramenet està obligada a mantenir una conducta que tendeixi a evitar i prevenir l'embrutiment de l'espai públic.
- Obligació de no llençar i abandonar a la via pública tota mena de productes en qualsevol estat.
- Correspon als/les ciutadans/anes la neteja de les voreres, els passatges particulars, els patis interiors de les illes, els solars particulars, les galeries comercials i les rampes d'accés als aparcaments, així com les reixetes de desguàs i similars instal·lades al final d'aquestes.
- No satisfer necessitats fisiològiques ni escopir a la via pública.
- No donar de menjar als animals a la via pública.
- Recollir els excrements dels vostres gossos.
- Promoure la minimització dels residus, la reutilització i la recollida segregada i selectiva de les diferents fraccions residuals.
- Realitzar a la vostra llar la selecció de residus i depositar-los en els contenidors adients.
- Portar a la deixalleria o sol·licitar la recollida de tota mena de residus voluminosos. (Aquest servei es descriu a la Carta de Medi Ambient).
- Portar als punts verds de la ciutat aquells residus tipificats com a perillosos o potencialment perillosos (aquest servei es descriu a la Carta de Medi Ambient).
- Fer ús de les saques per dipositar runes i similars.
- Els/les propietaris/àries dels immobles, o subsidiàriament els/les titulars de l'ús dels immobles, estan obligats/es a mantenir-los en condicions adients de seguretat, neteja i ornat públic.
- Els/les propietaris/àries de solars i terrenys els hauran de mantenir lliures d'escombraries i residus, i en les degudes condicions d'higiene, salubritat, seguretat i ornat públic.
- No fer pintades ni enganxar res a la via pública.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap dels serveis urbans serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019

2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació dels correus personals -Revisió dels serveis	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS D'OBRES PÚBLIQUES

Any 2020

El Servei Tècnic d'Obres Públiques és responsable de les següents funcions:

- Gestionar els projectes tècnics i obres d'actuacions del Pla d'Acció Municipal per tal de garantir la qualitat de vida i les necessitats dels ciutadans i ciutadanes a l'espai públic.
- Estudiar la viabilitat de les propostes de l'equip de Govern quant a altres obres de construcció i rehabilitació, sorgides dels requeriments de la ciutadania, entitats i serveis de l'Ajuntament a l'àmbit de l'espai públic i dels equipaments municipals.
- Desplegament tècnic del Pla de Rehabilitació d'habitatges "Santa Coloma renovem els barris".

1. Identificació

Nom del servei	Servei Tècnic d'Obres Públiques
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Territorials i habitatge
Equip responsable	Montserrat Riba i Campos, Cap del Servei Tècnic de Projectes i Obres d'Edificació Joan Manel González Duran, Cap del Servei Tècnic de Rehabilitació i Regeneració Urbana Miquel Roig Roch, Director de Serveis Territorials i habitatge
Adreça	Plaça Olimp, 3
Horari	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presencial: dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00, cal demanar hora prèvia al telèfon 934 624 000 extensió 3569 ▪ Atenció virtual al portal de Queixes i Suggeriments(QUI)
Telèfon	934 624 000 extensió 3569
Web	http://www.gramenet.cat

Adreça electrònica

Per obres via pública i edificis: ribacm@gramenet.cat

Per obres de rehabilitació d'habitatges: gonzalezdjm@gramenet.cat

2. Missió i Valors

La nostra missió és proposar, elaborar, dirigir i executar els projectes d'obres que afecten els edificis i espais públics de la ciutat. Disposem d'un equip tècnic que treballa amb voluntat i professionalitat per a la millora contínua del municipi i l'atenció de qualitat a la ciutadania.

Els valors són qualitat de l'obra pública, innovació, accessibilitat, habitabilitat, sostenibilitat ambiental i, eficàcia i eficiència en la gestió dels recursos.

3. Serveis

3.1 Estudis de viabilitat

Estudiar tècnicament, ambiental i econòmica les propostes de futurs projectes d'edificació, rehabilitació i espais públics per analitzar la conveniència i la possibilitat de la seva realització.

Destinatari/àries: Equip directiu

Com sol·licitar el servei: Comunicació interna

3.2 Redacció de projectes d'obres

Elaboració i supervisió de projectes i documents tècnics d'edificació, rehabilitació i espais públics que han estat considerats viables.

Destinatari/àries: Equip directiu

Com sol·licitar el servei: Comunicació interna

3.3 Elaboració de documentació complementària

Elaboració de documentació tècnica complementària dels diferents expedients administratius relacionats amb els projectes d'obres, com ara informes de reclamacions patrimonials, informes per dur a terme les licitacions i adjudicacions d'obres, documents tècnics de suport i assessorament a altres serveis de l'Ajuntament, resolució de queixes i suggeriments, etc.

Destinatari/àries: Serveis de l'Ajuntament i equip directiu

Com sol·licitar el servei: Comunicació interna

3.4 Direcció i/o seguiment de projectes i d'obres

Direcció i/o seguiment de les obres d'edificació, rehabilitació i espai públic posteriorment a l'aprovació del projecte i de l'adjudicació de les obres. La iniciativa dels projectes i obres correspon a l'Ajuntament i/o a altres institucions públiques.

Destinatari/àries: Equip directiu

Com sol·licitar el servei: Comunicació interna

3.5 Elaboració d'informació per donar a conèixer els projectes i les obres municipals

Elaborar la informació necessària per donar a conèixer a la ciutadania els projectes i les obres que s'executen a la ciutat. Aquesta informació es difon habitualment a través dels mitjans de comunicació local, les regidories de districte, els processos participatius, reunions i assemblees veïnals i sectorials, així com el contacte directe amb les persones interessades. En moltes ocasions els tècnics municipals participen presencialment a les sessions informatives veïnals.

Destinatari/àries:	Ciutadania i equip directiu, polític i tècnic de l'Ajuntament.
Com sol·licitar el servei:	La ciutadania pot tenir accés a la informació mitjançant els diferents canals de comunicació municipals i en sessions informatives específiques. El personal de l'Ajuntament pot accedir a través de les habituals vies de comunicació interna.

3.6 Pla de Rehabilitació d'Habitatges "Santa Coloma renovem els barris"

Impulsar i gestionar la rehabilitació d'edificis d'habitatges privats (façanes, cobertes, patis, condicions tèrmiques, espais comuns, etc.), per afavorir el bon manteniment del parc d'habitatges local. Es facilita també les condicions necessàries (econòmiques i de projectes tècnics) per què les comunitats de veïns i veïnes assumeixin el cost de les obres.

Aquestes operacions s'inicien amb la identificació prèvia d'un "Àrea de Conservació i Rehabilitació", és a dir, una zona concreta de la ciutat que requereix prioritàriament aquest tipus d'intervenció. S'arriba a acords amb els veïns i veïnes afectades i es signen convenis de col·laboració. Es redacten els projectes, es contracten les obres i s'executen. El Servei s'encarrega també de la gestió econòmica que comporten aquestes actuacions.

Destinatari/àries:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	La ciutadania pot tenir accés a la informació mitjançant els diferents canals de comunicació municipals i del Servei, i en sessions informatives específiques.

3.7. Contractació (menor) d'obres, serveis i subministraments

Elaboració d'informes per tramitar contractes menors d'obres, serveis i subministraments. Es gestiona també documentació relativa als expedients de contractació i el control de la facturació.

Destinatari/àries:	Altres serveis interns i proveïdors
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Complir els terminis previstos de redacció de	No avaluat	*	

	projectes d'obres en el 85% dels casos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			
2	Complir els terminis previstos d'execució d'obres en el 85% dels casos, a partir de l'adjudicació de l'empresa constructora o subministradora. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	No avaluat	*	
3	Redactar el 70% dels projectes d'obres planificats anualment. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*
4	Iniciar un 70% de les obres planificades anualment. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*
5	Participar presencialment en sessions dirigides a la ciutadania per informar d'obres de gran incidència. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*
6	Actuar en 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR) municipals, dins el Pla de Rehabilitació d'Habitatge "Santa Coloma renovem els barris". <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 			*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.
- Escrits dirigits al Servei.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- *La Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

El Servei Tècnic d'Obres Públiques desenvolupa les seves tasques basant-se en diferents àmbits normatius i textos legals, entre els quals destaquen:

- L'urbanisme, el planejament i la gestió urbanística
 - Text refós de la Llei d'Urbanisme
 - Llei del sòl
 - Pla General Metropolità i Ordenances Metropolitanas
 - Ordenances municipals
- La contractació pública
 - Llei de Contractes del Sector Públic
 - Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques
 - Llei d'Arquitectura
- Projectes i obres d'edificació, rehabilitació i via pública
 - Llei d'Ordenació de l'Edificació
 - Codi Tècnic de l'Edificació
 - Llei de l'obra pública
 - Legislació vigent en matèria d'accessibilitat i no discriminació
 - Legislació vigent en matèria de sostenibilitat, eficiència energètica i estalvi energètic
 - Instruccions tècniques en matèria d'infraestructures d'espai públic i vials
 - Disposicions mínimes de seguretat i de salut en les obres de construcció
- Pla de Rehabilitació d'habitatges
 - Text refós de la Llei del Sòl i Rehabilitació Urbana

- Plans Estatals d'habitatge
- Llei del dret a l'habitatge i legislació derivada (habitabilitat, inspecció tècnica d'edificis, pobresa energètica...)
- Codi Civil de Catalunya i legislació del règim de propietat
- Tots aquells textos legals que incideixen en el règim local, la transparència i la protecció de dades.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- Dret a obtenir còpia dels documents que integrin l'expedient administratiu, en els termes que preveu la Llei.
- Dret a no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració, d'acord amb el que preveu la Llei.
- Dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats, en les condicions que estableix la Llei.
- Dret dels obligats a presentar davant el Servei la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment que s'estigui desenvolupant.
- Dret a que l'Ajuntament respecti i compleixi les condicions estipulades en els contractes i convenis adoptats amb tercers.
- Dret a actuar mitjançant representant amb els requisits establerts per la Llei.

Drets (reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat)

- Dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida i, per tant, dret a gaudir d'uns espais verds saludables, harmònics, divertits i segurs.
- Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri ambiental.
- Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreïin, sense degradar-lo, el paisatge urbà i natural que envolta i configura la ciutat. Així mateix, les autoritats municipals poden fer consultes a la ciutadania sobre les modificacions que puguin alterar el paisatge urbà.
- Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.
- Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.

9.2 Responsabilitats

- Utilitzar els serveis públics municipals, d'acord amb la seva naturalesa, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir a la realització de les competències municipals mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques, aquells subjectes que

estableix la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

- La ciutat és l'espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, fet que comporta assumir també deures de solidaritat (Reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat).
- Respectar les normes d'usos i de convivència definits a les Ordenances de civisme (en fase de redacció).
- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta els serveis.
- Facilitar totes les dades necessàries per a la tramitació dels expedients, així com dels canvis que s'hi produeixin.
- Complir amb les obligacions contractuals.
- Mantenir un bon ús de la via pública, així com dels edificis públics.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei cap del Servei Tècnic de Projectes i Obres d'Edificació i Cap del Servei Tècnic de Rehabilitació i Regeneració Urbana seran les persones encarregades de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels serveis, compromisos i normatives	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA (OIAC)

Any 2020

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ofereix un servei integral d'atenció a través del model de finestra única, atenent de manera polivalent totes aquelles sol·licituds d'informació i gestió dels diferents àmbits d'actuació municipals en el seu estadi inicial.

L'OIAC té com a objectiu oferir a la ciutadania un servei d'atenció personalitzat basat en criteris de qualitat i d'eficàcia, a través dels canals d'atenció presencial, telefònic i telemàtic.

1. Identificació

Nom del servei	Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana
Adscripció dins l'organigrama	Direcció de Serveis Interns, innovació i Universitats
Equip responsable	Francisco Javier García Ramírez, Cap de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC). Montserrat Esteban Soler, Cap del Servei d'Assumptes Generals. Albert Barenys Miranda, Director de Serveis Interns, Innovació i Universitats

Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	<p>Aquest horari és de l'OIAC i del Registre General de l'Ajuntament. Cal tenir en compte que està subjecte a variacions en dies puntuals. Sobre aquest particular, trobareu el darrer horari vigent a: https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/</p> <p>A efectes de còmput de terminis dissabte és un dia hàbil. A efectes de presentació de documents, dissabte no serà un dia laborable, per tant si el venciment coincideix en dissabte queda traslladat al primer dia hàbil següent.</p> <p>Oficina presencial: L'atenció presencial d'aquesta oficina es realitza a través de les taules d'atenció polivalents situades a l'edifici principal de l'Ajuntament (Plaça de la Vila, 1 de Santa Coloma de Gramenet), amb l'accés per una porta lateral diferenciada.</p> <p>Oficina telefònica: L'atenció telefònica s'ofereix durant el mateix horari a través del número de telèfon 934 624 040 i a través del fax 934 660 510.</p> <p>Oficina telemàtica: L'atenció telemàtica s'ofereix durant les 24 hores i 365 dies de l'any a través de la pàgina web https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/</p> <p>Servei de Cita Prèvia: El servei de cita prèvia us permet concertar hora per ser atesos a:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)▪ L'Oficina d'Escolarització▪ Campanyes puntuals <p>Telèfon: 934 624 090 Web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ 934 624 040</p>
Telèfon	
Web / adreça electrònica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/ oiac@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana és atendre aquelles necessitats d'informació i tràmit administratiu que té la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.

Els valors que mouen la nostra Oficina són la vocació de servei, tant en la vessant humana, oferint una atenció personalitzada i proactiva, com en la vessant administrativa, perseguint l'eficàcia i l'eficiència a partir de la revisió periòdica dels procediments, la formació contínua i la polivalència de l'equip que la conforma.

3. Serveis

El servei de l'oficina d'informació i atenció ciutadana es concreta en:

- Informar a la ciutadania sobre assumptes de la ciutat i de l'Ajuntament que puguin ésser del seu interès.
- Mantenir permanentment actualitzada la base de dades de tràmits com a garantia d'una informació acurada i precisa.
- Rebre i canalitzar els suggeriments o les queixes dels ciutadans o col·lectius.
- Resoldre de manera immediata els tràmits simples i iniciar l'expedient d'aquells que requereixen una gestió d'altres departaments.

A continuació s'especifiquen alguns exemples dels tràmits que es poden realitzar a l'OIAC, tant en línia com presencials, ordenats pels diferents àmbits d'actuació.

Aquesta relació és aproximada. En qualsevol moment de l'any, les persones usuàries poden consultar al web municipal la relació de tràmits permanentment actualitzada, amb caràcter predominant.

3.1 FUE – Finestreta Única Empresarial

- Comunicació de canvi de titularitat d'activitats.
- Comunicació prèvia ambiental municipal (Annex III).
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'una activitat amb efectes sobre les persones o el medi ambient.
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'un establiment i/o d'un espectacle o activitat recreativa.
- Comunicació prèvia d'obertura.
- Comunicació prèvia municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries.
- Comunicació prèvia municipal d'establiments no permanents desmuntables.
- Comunicació prèvia municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari.
- Consulta Prèvia de Classificació de l'Activitat.
- Declaració Responsable d'Obertura.
- Declaració responsable en matèria de salut alimentària.
- Informe Previ en Matèria d'Incendis.
- Informe urbanístic associat a la tramitació d'activitats.
- Llicència ambiental (Annex II).
- Llicència municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries.
- Llicència municipal d'establiments oberts al públic de règim especial.
- Llicència municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari.

3.2 Activitat econòmica, comerç, indústria i consum

- Autorització sanitària d'establiments per a dur a terme les pràctiques de pírcing, tatuatge i micropigmentació dins el municipi.
- Consulta prèvia a la sol·licitud de llicència d'activitats (CP).
- IAE - Baixa a l'Impost sobre Activitats Econòmiques.
- IAE - Bonificació o exempció de l'Impost sobre Activitats Econòmiques.
- Reclamacions en matèria de consum (OMIC).

- Reducció del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus i IAE, per obres a la via pública.
- Registre persones afectades per les Preferents.
- Residus comercials i industrials - Declaració d'alta del preu públic per a la recollida i gestió de residus comercials i industrials.
- Residus comercials i industrials - Declaració de baixa del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus comercials.
- Residus comercials i industrials - Declaració de variació del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus comercials i industrial.
- Residus comercials i industrials - Recursos i al·legacions sobre Preu Públic de recollida i gestió de residus comercials.
- Residus comercials i industrials – Sol·licitud de reducció o no subjecció del preu públic dels serveis de recollida i gestió de residus comercials.
- Subvencions a noves activitats de comerç i serveis.

3.3 Animals domèstics

- Alta d'un gos al cens municipal d'animals domèstics de companyia.
- Baixa d'un gos al cens municipal d'animals domèstics de companyia.
- Llicència per a la tinença i/o conducció d'animals potencialment perillosos.

3.4 Circulació, vehicles, transport i aparcaments

- Al·legacions o recursos contra multes de trànsit imposades per la Policia Local.
- AMB – Alta de passi de Transport Metropolità.
- AMB - Alta de passi de Transport Metropolità d'acompanyant.
- Autoritzacions per a vehicles de l'illa de vianants de l'entorn del mercat Sagarra.
- Canvi de titularitat d'una concessió d'aparcament a: Av. Pallaresa (Parc Europa), Can Genís, pl. Enamorats, pl. Montserrat Roig, Jardins d'Ernest Lluch, av. Santa Coloma 19, pg. Llorenç Serra.
- Guals - Alta o canvi de titularitat d'una llicència.
- Guals - Baixa d'una llicència.
- Guals - Modificació d'un gual (amplada i/o deteriorament).
- Guals - Renovació de la placa per pèrdua o anàleg.
- Guals - Sol·licitud protector.
- MR - Reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda - Alta (REM).
- MR - Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda – Alta/ Renovació.
- MR - Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda – Duplicat.
- MR - Targeta d'aparcament provisional per motius excepcionals (TAP).
- Permís per a la col·locació de pilones.
- Renúncies de vehicles per al seu desballestament.
- Servei de transport especial municipal.
- Targeta d'aparcament de transport col·lectiu per a persones amb disminució.
- Transport adaptat esporàdic.

3.5 Educació

- Beques per a activitats d'estiu.
- Documentació acadèmica de centres educatius tancats.

3.6 Hisenda

- Alta o Canvi de domiciliació bancària de tributs municipals.
- Canvi de dades fiscals.
- Devolució de dipòsits d'urbanització i reposició.
- IBI - Bonificació o exempció de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI).
- IBI - Canvi de titular del rebut entre els copropietaris de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Divisió de quota per copropietaris de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Recurs per error material en el còmput de la valoració cadastral de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Recurs sobre la titularitat de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Subvenció sobre l'IBI per a persones més grans de 65 anys que viuen soles 2016.
- IBI - Subvenció sobre l'IBI per a titulars del carnet de família monoparental 2016.
- IBI - Subvenció sobre l'IBI per a persones aturades, la unitat familiar de les quals estigui per sota d'un determinat llindar d'ingressos 2016.
- IIVTNU - Anul·lació o retorn de IIVTNU (plusvàlua o Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana) per dació en pagament o execució hipotecària judicial o notarial, sobre una liquidació ja practicada.
- IIVTNU - Declaració a efectes tributaris de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- IIVTNU - Declaració del comprador/a a efectes de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua) per tal d'inscriure la transacció al registre de la propietat.
- IIVTNU - Exempció de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- IIVTNU - Prescripció de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- IIVTNU - Recursos sobre liquidacions de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- Sol·licitud d'accés al Punt d'Informació Cadastral (PIC).

3.7 Mercats municipals i mercats de venda no sedentaris

- Altes o baixes de cambres frigorífiques i magatzems als mercats municipals.
- Autorització per executar obres per a l'adequació de parades del nou Mercat de Sagarra.
- Canvi d'activitat de parades als mercats municipals.
- Canvi de titularitat de parades dels mercats municipals.
- Informe previ sobre parades dels mercats municipals.
- Obertura ocasional dels mercats fora dels horaris establerts.
- Parades externes als mercats municipals.
- Renovació de la llicència de mercats de venda no sedentària.
- Sol·licitud d'extinció de la concessió d'una parada de mercat.
- Transmissió de parades per a la venda ambulants als mercats municipals setmanals.

3.8 Població i participació ciutadana

- Alta al padró municipal d'habitants.
- Alta per naixement al padró municipal d'habitants.
- Autorització d'ús social d'edificis i/o instal·lacions municipals.
- Canvi de domicili al padró municipal d'habitants.

- Certificat d'inscripció al Registre Municipal d'Unions Civils (parelles de fet).
- Consulta en el Cens Electoral.
- Còpia literal del padró municipal d'habitants.
- Inscripció o anul·lació de la inscripció al Registre Municipal d'Unions Civils.
- Justificant de convivència del Padró Municipal d'Habitants.
- Justificant de residència del Padró Municipal d'Habitants.
- Queixes i Suggestiments.
- Renovació de la inscripció en el padró dels ciutadans/anes estrangers/es no comunitaris sense permís de residència permanent.
- Sol·licitud d'accés a la informació pública.
- Sol·licitud de permís municipal d'armes.
- Sol·licitud d'informe d'arrelament social (INF02).
- Sol·licitud d'Informe d'integració social (renovació de residència temporal) (INF03).
- Sol·licitud d'Informe d'adequació d'habitatge per al reagrupament familiar (INF01) o per a la renovació de les autoritzacions de residència en virtut del reagrupament familiar (INF04).
- Subvencions per a entitats socioculturals

3.9 Territori, urbanisme i habitatge

- Certificat d'antiguitat d'un edifici (CA).
- Certificat de canvi de numeració o denominació d'un carrer (CND).
- Certificat de legalitat i antiguitat d'un habitatge per sol·licitar la cèdula d'habitabilitat (CLA).
- Certificat de legalitat per presentar al Registre de la propietat (CLRP).
- Certificat de règim urbanístic (CRU).
- Consulta prèvia a la sol·licitud d'un canvi d'ús (CPCUS).
- Còpies de plànols de la ciutat a escala, per fulls, cartogràfics o en suport digital.
- Còpies de plànols d'habitatges.
- Denúncia per obres, conservació d'edificis o terrenys.
- Dictamen tècnic sobre la possibilitat de canviar l'ús d'un local o similar.
- Estudis de detall.
- Expedient de declaració de ruïna a instància de part.
- Expedients de projectes de parcel·lació.
- Llicència d'obra major per a la constitució o modificació del règim de propietat horitzontal.
- Llicència d'obra menor per a la instal·lació de grues torre.
- Llicència d'obra menor per a la realització d'enderrocs.
- Llicència de primera ocupació.
- Llicència de reserva d'estacionament per obres.
- Llicència d'obertura de rases per companyies.
- Llicència d'obra major.
- Llicència d'obra menor.
- Obres a la llar de petita entitat (assabentats).
- Pròrroga de llicències de reserva d'estacionament per obres.
- Sol·licitud prèvia per a la Desqualificació d'Habitatges de Protecció Oficial.

3.10 Via pública

- Col·locació de banderoles a la via pública.

- Distintiu estacionament Barri Safaretjos.
- Llicències de Festes de Barris – Entitats.
- Ocupació de la via pública amb instal·lacions de caràcter provisional.
- Permís per a l'ocupació de la via pública per a la fira del llibre durant la diada de Sant Jordi.
- Permís per a l'ocupació de la via pública per a la venda de roses durant la diada de Sant Jordi.
- Permís per a talls de carrer, ocupació d'un carril de circulació o reserves d'estacionament.
- Permís per a la instal·lació de casetes de pirotècnia.
- Taules de cafè - Alta terrassa de bar.
- Taules de cafè - Ampliació terrassa de bar.
- Taules de cafè - Baixa terrassa de bar.
- Taules de cafè - Canvi de titular terrasses de bar.
- Taules de cafè - Instal·lació de vetllador a la terrassa de bar.
- Taules de cafè - Instal·lació d'estufes a terrasses de bar.
- Taules de cafè - Reducció terrassa de bar.
- Venda de Palmes i Palmons.

3.11 Altres tràmits

- Aportació de Documentació Requerida
- Notificació Electrònica per a la Ciutadania

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Millorar la valoració global del servei d'usuaris/àries, tot superant en 5 dècimes la valoració de l'any anterior. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple de 3 d'abril de 2018. 	8,9 punts			
2	Proporcionar una informació rigorosa, suficient i útil, i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporar en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				
3	Oferir un espai d'acollida adequat i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporar en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				
4	Atendre de manera satisfactòria les persones usuàries amb un grau de satisfacció global mínim de 7 punts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple de 3 d'abril de 2018. 		8 punts	*	*
5	Respondre o derivar al departament responsable les peticions ciutadanes fetes a 'Tràmits en línia', abans de 24 hores laborables.	17 hores 50 minuts	No mesurat	*	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				
6	<p>Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'Oficina, abans de 24 hores laborables.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	15 hores 5 minuts	No mesurat	*	
7	<p>Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25 minuts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	22.83 hores	22 minuts	*	*
8	<p>Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5 minuts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	1,96 minuts	3 minuts	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'error.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.

- Opiniions a través de les xarxes socials:

Periòdicament elaborem i analitzem una estadística d'activitat per detectar àrees de millora, recollint les següents dades:

- Temps d'espera per a l'atenció a les taules (gestió de torns).
- Temps d'espera al telèfon 010.
- Nombre d'usuaris/àries atesos/es presencialment.
- Nombre d'usuaris/àries atesos/es telefònicament.
- Nombre d'atencions/tramitacions (per tipologia) realitzades presencialment.
- Nombre d'atencions/tramitacions (per tipologia) realitzades telefònicament.
- Nombre de tràmits realitzats telemàticament.
- Nombre de derivacions a altres organismes.
- Nombre de queixes ciutadanes sobre l'atenció rebuda a l'oficina.
- Nivell de satisfacció dels usuaris/àries de cita prèvia (valoració).

Aquesta confrontació de dades es realitzarà mitjançant la mesura dels indicadors i la identificació de les possibles desviacions respecte dels estàndards de servei establerts, amb la finalitat de comparar la situació real amb la desitjada i definir els plans de millora.

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, com a part del Servei d'Assumptes Generals, posa a disposició dels seus usuaris/àries una enquesta d'expectatives i de satisfacció de la Cita Prèvia, amb la finalitat de valorar el nivell de qualitat del servei ofert.

Amb una voluntat de millora contínua, estudiarem els suggeriments que els nostres usuaris/àries ens proposin, a partir de l'anàlisi de la percepció global que tenen del Servei de Cita Prèvia.

Aquesta enquesta ens permetrà conèixer:

- el grau de complexitat que tenen els usuaris/àries per reservar cita prèvia.
- el grau de satisfacció que tenen els usuaris/àries respecte als temps d'espera.
- la nostra eficàcia i eficiència en la prestació del servei.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La Bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

8.1 Procediment Administratiu

- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, de l'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

8.2 Protecció de dades

- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

8.3 Padró Municipal d'habitants

- Resolució de 30 de gener de 2015 de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del padró municipal.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- A ser atesos amb respecte i eficiència.
- A obtenir una informació i orientació entenedores i completes del tràmit que es vulgui realitzar.
- A obtenir un comprovant de la tramitació gestionada a l'oficina.
- A utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- A presentar queixes i suggeriments relatius als serveis municipals.
- A la confidencialitat i a la intimitat.

9.2 Responsabilitats

- Tractar amb educació i respecte al personal municipal així com a la resta de les persones usuàries del servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions
- Respectar l'ordre i les prioritats de les cues a l'hora de ser atesos.
- Facilitar la identificació en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Assegurar-se que ha entès els documents que ha de signar i presentar
- Respectar la confidencialitat i la intimitat dels treballadors municipals.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1. Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del Servei d'Assumptes Generals vetllarà per l'actualització i el manteniment de la carta i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019	

-Revisió dels serveis, compromisos i normativa	DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020		

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

Any 2020

És un servei gratuït adreçat a totes les persones del municipi que actuïn com a persones consumidores de béns i serveis. Es consideren Persones consumidores les persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.

A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor informem sobre el drets com a persones consumidores i gestionem les reclamacions, queixes i denúncies i assessorem per a resoldre els problemes en la compra un producte o un servei.

En queden excloses les persones físiques o jurídiques que actuen en l'àmbit propi d'una activitat empresarial o professional.

1. Identificació

Nom del servei	Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Drets Socials, Gent Gran, Salut i Consum
Equip responsable	Carme Palma Moreno, Cap del Servei salut pública i atenció al consumidor Nicolasa Villena Córdoba, Directora de Drets socials, Gent Gran, Salut i Consum
Adreça	Pl. de la Vila, 1
Telèfon	Telèfon cita prèvia 934 624 090 Informació tràmits: dimarts, dimecres i dijous de 13 a 14 hores telèfon 934 624 000 extensió 3078
Web / adreça electrònica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/omic@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió és garantir el nivell de protecció de les persones consumidores sota els principis de consum responsable i tenint en compte la informació com a un dret tot garantint l'accessibilitat al servei.

Els valors propugnats són la vocació de servei públic i l'orientació a les persones.

Oferim una gestió personalitzada amb l'objectiu de prestar una atenció satisfactòria i eficaç.

El treball en equip i amb la participació d'entitats defensores dels drets de les persones consumidores garanteix la millor resolució dels problemes de consum.

3. Serveis

3.1 Atenció presencial

Atenció individualitzada i especialitzada.

Destinatari/àries:	Tota la població de Santa Coloma de Gramenet
Com sol·licitar l'accés:	Directament a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC), al telèfon de cita prèvia 934 624 090 o per correu: omic@gramenet.cat

3.2 Consultes en línia

Destinatari/àries:	Tota la població de Santa Coloma de Gramenet
Com sol·licitar l'accés:	Donem resposta a les consultes de consum a través de l'adreça electrònica omic@gramenet.cat o omplint el formulari de consultes a la pàgina web: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/

3.3 Gestió de queixes, reclamacions i denúncies

Destinatari/àries:	Tota la població de Santa Coloma de Gramenet
Com sol·licitar l'accés:	Es poden presentar les reclamacions, queixes i denúncies directament a l'OIAC i a la consulta a l'OMIC amb cita prèvia i amb l'imprès de reclamació degudament emplenat, adjuntant la documentació necessària. L'imprès de reclamació està disponible a la pàgina web: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/

3.4 Mediació presencial de consum

Realitzem mediacions presencials entre les empreses o establiments comercials de Santa Coloma de Gramenet. Es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objectiu ajudar a les parts a facilitar l'obtenció d'un acord satisfactori. La mediació es caracteritza per ser voluntària, això vol dir que les parts són lliures d'acollir-se a la mediació i també de desistir-ne en qualsevol moment. Ara bé, és molt recomanable assistir-hi, ja que d'aquesta manera es demostra la professionalitat i la serietat en l'atenció i, a més, es pot aconseguir un acord per resoldre el conflicte que sempre beneficiarà a les dues parts.

Si hi ha acord, es recollirà en un document que firmaran totes les parts intervinents amb el compromís de donar-ne compliment.

Per contra, si les parts no troben cap solució i no es posen d'acord, la mediació finalitza i se signa un document conforme s'ha intentat la mediació però no s'ha arribat a cap acord. En aquest cas, la part que vulgui continuar la reclamació ho haurà de fer per la via de l'arbitratge de consum o la via judicial.

Destinatari/s/àries:	Les persones que hagin tramitat la seva queixa/reclamació i que siguin susceptibles de resoldre el seu conflicte amb empreses i/o establiments de la ciutat. Els comerciants de Santa Coloma de Gramenet que no hagin trobat una solució a un conflicte amb un client.
Com sol·licitar l'accés:	Per correu: omic@gramenet.cat Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707 Presencialment a les oficines de l'OIAC

3.5 Educació i foment dels drets dels consumidors

Cada curs s'ofereix un programa d'educació en consum responsable i amb criteris de sostenibilitat a tots els centres d'educació secundària de la ciutat. Igualment, s'actualitza la informació disponible al web municipal adaptant la informació en funció dels temes de més interès, es fan edicions de materials adaptats a la millor comprensió dels temes de consum. També es fan intervencions informatives a grups de població en general i especialment a la població de gent gran.

Destinatari/s/àries:	Població en general i especialment gent gran i població jove dels centres d'educació secundària de la ciutat.
Com sol·licitar l'accés:	Per correu: omic@gramenet.cat Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707 Presencialment a les oficines de l'OIAC

3.6 Col·laboració amb el sector comercial i amb les entitats

En relació amb els establiments de la ciutat s'ofereix assessorament i formació quant a la normativa de consum que regula els diferents sectors comercials. Igualment, poden acollir-se a la mediació de consum.

En relació amb les entitats de la ciutat també oferim assessorament i formació específica en relació amb els drets de les persones consumidores.

Destinatari/àries: Titulars d'establiments de la ciutat
Entitats de la ciutat

Com sol·licitar l'accés: Per correu: omic@gramenet.cat
Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707
Presencialment a les oficines de l'OIAC

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre totes les demandes amb cita prèvia en un temps màxim de 14 dies. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	12,91 dies	10 dies	*	*
2	Obrir els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	17,77 dies	23 dies	*	*
3	Tancar els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 6 mesos. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	50 dies	48 dies		
4	Oferir activitats educatives i aconseguir que com a mínim el 50% dels centres d'educació secundària treballin temes de consum responsable. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	75% centres	100% centres	*	*
5	Donar resposta al 80% de les consultes formalitzades per correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	87% de resposta	87% de resposta	*	*
6	Divulgar com a mínim 6 notícies sobre temes de consum al full informatiu i altres mitjans de comunicació local. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	11 notícies	6 notícies	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'errada.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

8.1 Legislació catalana

- Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (versió consolidada).

8.2 Legislació estatal

- Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors/es i usuaris/àries i altres lleis complementàries (versió consolidada).
- Drets dels ciutadans i ciutadanes.
- Dret a la protecció dels vostres interessos com a persones consumidores.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1. Drets

- Dret a la protecció dels vostres interessos com a persones consumidores.
- Dret a una informació clara, accessible i veraç.
- Dret a disposar de l'espai d'atenció adequat per a garantir confidencialitat.
- Dret a fer seguiment de la vostra reclamació/queixa.
- Dret a tenir la informació respecte de les accions programades d'educació en consum responsable als centres d'educació secundària de la ciutat.

9.2. Responsabilitats

- Respectar els procediments per a la gestió de les queixes, reclamacions i mediacions.
- Presentar els requeriments documentals necessaris per a la gestió de la queixa/reclamació.
- Participar en la millora del servei mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Salut Pública i Atenció al Consumidor serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE PARCS I JARDINS

Any 2020

Des del Departament de Parcs i Jardins es gestiona la neteja i el manteniment de la jardineria de zones verdes urbanes —parcs, jardins, places, parterres i jardineres— i zones d'esbarjo per a gossos; el manteniment de l'arbrat viari; el manteniment de mobiliari urbà, jocs infantils i el reg; i, per últim, la protecció del verd urbà.

1. Identificació

Nom del servei	Departament de Parcs i jardins
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
Equip responsable	Gloria Tormo Bernad, Cap del Servei de Manteniment de Via Pública. Miquel Roig Roch, Director de Serveis Territorials i Habitatge
Adreça	Plaça de l'Olimp, 3
Horari (presencial / virtual)	PRESENCIAL: Oficines de Servei Territorials Plaça de l'Olimp, 3 08921 - Santa Coloma de Gramenet (Barcelona) Telèfon: 934 624 000 Horari (dies no festius): de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 Per a visites presencials cal demanar hora
Telèfon	934 624 000 extensió 3556
Web / adreça electrònica	www.gramenet.cat (Parcs i Jardins, en construcció) tormobg@gramenet.cat

2. Missió i valors

Planificar i mantenir íntegrament els espais verds urbans per tal de garantir a la ciutadania els beneficis ambientals, socials, psicosocials i econòmics que aporten i que determinen la qualitat de vida.

Els valors que ens guien són el respecte de la dignitat de l'ésser humà i el respecte i l'agraïment cap a la natura urbana.

3. Serveis

3.1 Assessorament i col·laboració en obra nova municipal

Assessorament i col·laboració en la redacció i supervisió dels apartats de jardineria i reg dels projectes d'urbanització pública.

Destinatari/s/àries:	Servei de Projectes i Obres
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna

3.2 Gestió de neteja i manteniment de les zones verdes urbanes

- Neteja.
- Manteniment de gespes, arbustiva i arbrat.
- Manteniment de sauló i sorrals.
- Manteniment de bancs i papereres.
- Manteniment de reg i noves instal·lacions.
- Manteniment de les fonts de beure.
- Manteniment de l'obra civil i embornals.

Destinatari/àries: Ciutadans i ciutadanes
Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556
Empresa responsable del manteniment: UTE FCC Construcciones y contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA bcnextma@fcc.es tel. 93.223.12.44

3.3 Gestió d'arbrat urbà

Planificació i manteniment dels arbres de carrers, dels parcs i jardins, dels equipaments esportius, dels centres públics d'educació primària i dels edificis municipals.

Les principals tasques són:

- Selecció d'espècies.
- Esporga.
- Reposició d'arbres morts.
- Desherbatge.
- Adobat.
- Pla d'arbrat de risc.

Destinatari/àries: Ciutadans, ciutadanes i responsables d'escoles i edificis municipals
Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556
Empresa responsable del manteniment: UTE FCC Construcciones y contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA bcnextma@fcc.es tel. 93.223.12.44

3.4 Gestió de mobiliari urbà

Manteniment dels bancs, papereres i fonts de beure dels carrers i dels parcs i jardins de la ciutat. Les principals tasques són:

- Instal·lació de bancs, papereres i fonts de beure.
- Manteniment preventiu i correctiu (pintura, reparacions, substitucions).

Destinatari/àries: Ciutadans i ciutadanes
Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial: 934 624 000 extensió 3556
Empresa responsable del manteniment: UTE FCC Construcciones y contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA bcnextma@fcc.es tel. 93.223.12.44

3.5 Gestió de jocs infantils i esportius

Manteniment dels jocs infantils, juvenils, esportius i biosaludables dels parcs i jardins municipals segons UNE-EN 1176 I 1177.

- Disseny d'àrees de jocs de noves instal·lacions.
- Neteja i manteniment de jocs, tanques i superfícies d'esmorteïment.
- Renovació de jocs.
- Inspeccions de seguretat .

Destinatari/àries: Ciutadans i ciutadanes
Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556
Empresa responsable del manteniment: HPC Ibérica S.L. hps@hpc.es tel. 902.903.250

3.6 Control i lluita integrada de plagues i malalties de verd urbà

- Prevenir, controlar les plagues i malalties dels arbres, arbustives i gespes mitjançant la lluita integrada.
- Afavorir la presència dels depredadors naturals en comptes de la utilització de productes químics.
- Millorar les condicions edafològiques i biològiques de les espècies vegetals per tal d'incrementar les seves respostes de defensa.
- Selecció d'espècies vegetals sense malalties o plagues associades.
- Regular el nivell de població de paràsits amb tractaments innocus (aigua i sabó).
- Protocol d'intervencions.

Destinatari/àries: Ciutadans i ciutadanes
Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000
extensió 3556 Empresa responsable del manteniment: Moix,
Serveis i Obres S.L. correu@moix.eu tel. 93 805 29 34

3.7 Telegestió de reg i estalvi d'aigua de les zones verdes

Gestió dels sistemes de reg públics :

- Projectes i supervisió d'instal·lacions de reg.
- Manteniment preventiu i correctiu.
- Control dels consums dels comptadors d'aigua (reg i fonts de beure).
- Programació dels regs via web.
- Detecció i reparació de fuites d'aigua.
- Aturada automàtica dels regs amb pluges i vent.

Destinatari/àries: Ciutadans i ciutadanes
Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000
extensió 3556
Empresa responsable del manteniment: UTE FCC Construcciones y
contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA bcnextma@fcc.es tel.
93.223.12.44

3.8 Gestió de les zones d'esbarjo de gossos

Neteja i manteniment de les zones d'esbarjo de gossos.

- Disseny de les zones.
- Neteja i desinfecció de la zona.
- Manteniment preventiu i correctiu dels elements: tanques, sauló, dispensadors de bosses, etc.

Destinatari/àries: Ciutadans i ciutadanes
Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000
extensió 3556
Empresa responsable del manteniment: UTE FCC Construcciones y
contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA bcnextma@fcc.es tel.
93.223.12.44

3.9 Gestió de lavabos químics de les zones verdes

Neteja i manteniment dels lavabos químics de les zones verdes.

- Disseny i/o adequació de lavabos químics.
- Neteja, buidatge i desinfecció.
- Manteniment preventiu i correctiu dels elements.

Destinatari/àries: Ciutadans i ciutadanes
Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556
Empresa responsable del manteniment: UTE FCC Construcciones y contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA bcnextma@fcc.es tel. 93.223.12.44

3.10 Protecció del verd urbà

Valoracions de les afectacions produïdes als arbres amb motiu de:

- Obres privades i públiques.
- Guals.
- Accidents.
- Vandalisme.
- Sol·licituds de tala d'arbres particulars.

Destinatari/àries: Ciutadans, ciutadanes i altres serveis municipals que hi intervenen.
Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556
Comunicació interna.

3.11 Col·laboració amb els programes de Plans d'ocupació i de prevenció de drogodependència

Suport tècnic, coordinació i seguiment de les tasques de jardineria dels Plans d'ocupació programa ASAUPAM.

Destinatari/àries: Grameimpuls i altres serveis municipals que hi intervenen.

Com sol·licitar el servei: Comunicació interna

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Incrementar fins a un 2% la qualitat de la neteja a les zones pavimentades de les zones verdes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	2%	2%	*	*
2	Disminuir les molèsties provocades per l'arbrat viari i no superar el 30% de queixes per aquest motiu. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	30%	29,30%	*	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'error.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció d'expectatives que el Servei de Gestió de Patrimoni posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits al Servei.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible a la web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme s'engloba dins el sistema de Queixes i Suggeriments que recull i tramita les queixes, suggeriments i reclamacions de la ciutadania relacionades amb els serveis municipals de la nostra ciutat. D'aquesta manera, podem assegurar que es presta un servei de seguiment fins a la resposta definitiva al ciutadà/ana de la qüestió plantejada, requerint la informació sobre aquest tema.

Aquest mateix recurs es pot utilitzar via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la plaça de la Vila.

8. Normativa

Parcs i Jardins treballa dins el marc legal i normatiu referent a:

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost de la Llei d'urbanisme.
- Llei 3/2012, del 22 de febrer, de modificació del text refós de la Llei d'urbanisme.
- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Normes tecnològiques de la jardineria i el paisatgisme. Col·legi oficial d'enginyers tècnics agrícoles de Catalunya.
- Norma Granada, revisió 2007, mètode de valoració d'arbres i arbustos ornamentals (Asociación española de parques y jardines públicos).
- Norma UNE-EN 1176 i UNE-EN 1177
- Ordenances municipals:
 - ordenança municipal de neteja, 28 juny 2010
 - ordenances d'ocupació de la via pública, 29 juny 2010
 - ordenances fiscals núm. 14 reguladora de la taxa per ocupació i aprofitament de la via pública
- Reial decret 1311/2012, de 14 de setembre, pel qual s'estableix el marc d'actuació per aconseguir un ús sostenible dels productes fitosanitaris.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

Drets (reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat)

- Dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida i, per tant, dret a gaudir d'uns espais verds saludables, harmònics, divertits i segurs.
- Dret al medi ambient:
 1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri ambiental.
 2. Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i, per tal que siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.
 3. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular envers els infants.
- Dret a un urbanisme harmoniós i sostenible:
 1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.
- Dret a lleure:
 1. Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.

9.2 Responsabilitats

- La ciutat és l'espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, fet que comporta assumir també deures de solidaritat (Reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat).
- Respectar les normes d'usos i de convivència definits a les ordenances de civisme (en fase de redacció).

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Manteniment de Via Pública serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I GOVERN OBERT

Any 2020

El servei de Planificació Estratègica i Govern Obert és responsable de la planificació estratègica de l'Ajuntament, coordinant el Pla d'Acció Municipal, impulsant el Govern Obert i tenint present els valors de la participació ciutadana, la transparència i la qualitat democràtica.

Per aquest motiu, un dels objectius bàsics és vetllar per la implementació i seguiment dels instruments i canals de participació recollits en el Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert.

D'altra banda, aquest Servei també gestiona les Regidories de districte, reforçant les polítiques de proximitat i el Programa de Ciutat Universitària.

1. Identificació

Nom del servei	Gerència
Adscripció dins l'organigrama municipal	Gerència
Equip responsable	Fernando Hernández Baena, Gerent Isuka Palau, Directora de participació i centres cívics Carme Borreguero, Coordinadora del programa de transparència i qualitat democràtica
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14h
Telèfon	934 624 000 extensió 2731
Web / adreça electrònica	Web Govern obert i Participació https://www.gramenet.cat/participacio/ Parti.ciudadana@gramenet.cat RegistreciutadaSCG@gramenet.cat Web Transparència https://www.gramenet.cat/ajuntament/transparencia/ Sol·licitud d'accés a la informació (SAIP) Transparencia@gramenet.cat Web Pla d'acció municipal https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/pam@gramenet.cat Web Regidories de districte https://www.gramenet.cat/ajuntament/districtes/ Web Programa Ciutat Universitària https://www.gramenet.cat/santa-coloma/ciutat-universitaria/ ciutatuniversitaria@gramenet.cat

2. Missió i valors

La nostra missió és marcar les línies estratègiques d'actuació de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet sobre la base del bé comú, la transparència i l'eficàcia promovent la participació, la implicació, la corresponsabilitat dels ciutadans i ciutadanes i la rendició de comptes; millorant la qualitat democràtica, i impulsant el desenvolupament social de la ciutat.

Els valors que ens defineixen són la integritat, l'objectivitat, l'honestedat i el respecte, junt amb altres principis de bon govern com la proximitat, la transparència, el diàleg, la col·laboració i la participació.

3. Serveis

3.1 Transparència i Qualitat democràtica

- Portal de transparència Web amb informació actualitzada sobre l'organització institucional i estructura administrativa; decisions i actuacions de rellevància jurídica; gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial; planificació i programació; i, per últim, contractació, convenis i subvencions. Servei adreçat a la ciutadania en general.
- Sensibilització en matèria de govern obert —transparència i participació— adreçats als joves escolaritzats.
- Desenvolupament dels instruments de Transparència del Reglament de Participació i Govern Obert municipal.
- Tràmit de Sol·licitud d'accés a la informació Pública.

Destinatari/àries Persones majors de 16 anys

Com sol·licitar el servei Presencialment en l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de la cita prèvia que es pot demanar telefònicament: 934 624 090 de 8.30 a 14.30h.
Telemàticament amb identificació digital/DNI electrònic.

3.2 Participació Ciutadana

- Desenvolupament d'activitats i processos participatius amb la ciutadania de forma presencial i electrònica.
 - Processos de debat públic: promou el debat entre la ciutadania i el govern amb l'objectiu de preguntar i tenir en compte les seves opinions.
 - Fòrum Ciutadà: és una trobada entre els/les responsables municipals i els/les ciutadans/anes per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques.

Destinatari/àries

Entitats, institucions i ciutadania

Com sol·licitar el servei

Mitjançant una iniciativa popular (la recollida i presentació de signatures). Regulat al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert (Títol IV. La dimensió directa: afavorir la implicació ciutadana en la presa de decisions. De l'article 57 al 64).

- **Petició de paraula al Ple :** Les entitats o els grups de ciutadans i ciutadanes poden intervenir davant el Ple municipal per exposar un tema relacionat amb un punt de l'ordre del dia.

Destinatari/àries

Entitats i col·lectius ciutadans

Com sol·licitar el servei

S'ha de presentar una instància a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, o bé, a través del web municipal: La data límit per presentar la petició és el dia anterior a la celebració del Ple.

- **Registre Ciutadà:** Recull les dades d'aquelles persones que, voluntàriament, manifesten un interès per participar en les polítiques públiques.

Destinatari/àries

ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei

Presencialment mitjançant instància a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana; via correu electrònic, a l'adreça, registreciutadaSCG@gramenet.cat. Telemàticament al web municipal: www.gramenet.cat/registreciutada

- **Canals de consulta i participació**

- **Consells municipals sectorials.-** Creats per afavorir el debat regular entre les entitats, la ciutadania i els responsables municipals. Aquests Consells estan gestionats per cada servei responsable del sector i són:

- Consell de solidaritat i cooperació
- Consell municipal de serveis socials
- Consell de les dones
- Consell escolar municipal

Destinatari/àries

Entitats i ciutadania

Com sol·licitar el servei

Contactant amb el Servei responsable de cada Consell i presencialment a l'òrgan de participació.

- **Iniciativa popular.-** Un grup de ciutadans/anes pot proposar a l'Ajuntament un procés de debat o un fòrum ciutadà, un punt en l'ordre del dia del Ple, una demanda concreta, una normativa i també una consulta popular.

Destinatari/àries

Entitats, col·lectius i ciutadania

Com sol·licitar el servei

Mitjançant la recollida i presentació de signatures. Regulat al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert (Títol IV. La dimensió directa: afavorir la implicació ciutadana en la presa de decisions. De l'article 57 al 64).

<https://www.gramenet.cat/participacio/participacio-ciutadana/reglament-participacio-ciutadana/>

3.3 Pla d'Acció Municipal

- Informació, coordinació, gestió i seguiment del desenvolupament i rendició de comptes del Pla d'Acció Municipal a la ciutadania.

Destinatari/àries

Entitats, col·lectius i ciutadania

Com sol·licitar el servei

En la fase del procés participatiu, es pot disposar del servei participant en les activitats convocades, enviant les aportacions mitjançant els canals proposats: www.grame.net o bé mitjançant correu electrònic pam@gramenet.cat. També es pot fer presencialment a l'OIAC.

En la fase de desenvolupament del Pla d'Acció Municipal i processos de rendició de comptes es pot accedir al servei consultant el web municipal i els indicadors d'execució del PAM i es pot assistir als fòrums de seguiment del PAM que es convoquin.

3.4 Regidories de Districte

- Atenció personalitzada i de proximitat a les demandes, queixes i necessitats de la ciutadana.
- Atenció a col·lectius i entitats de cada districte col·laborant en la detecció, derivació i seguiment de les problemàtiques dels barris.
- Interlocució i transmissió d'informació en base a les accions a programar o executar per l'Ajuntament en el territori del districte.

Destinatari/àries

Entitats, col·lectius i ciutadania

Com sol·licitar el servei

Per via telefònica o bé per correu electrònic. Presencialment, a la seu de cada una de les regidories de districte.

Districtes		Districtes	
Districte 1 Centre Cívic Can Mariner Cr. Milà i Fontanals, 14-16	districte1@gramenet.cat Tel. 933 862 053	Districte 4 Edifici Olimpo Serveis Territorials municipals Plaça Olimpo, 3	districte4@gramenet.cat Tel. 934 624 038
Districte 2	districte2@gramenet.cat	Districte 5	districte5@gramenet.cat

Centre Cívic Llatí Cr. Nàpols, 41	Tel. 933 910 026	Av. Generalitat, 112	Tel. 934 624 082
Districte 3 Centre Cívic Singuerlín Av. Catalunya, 41	districte3@gramenet.cat Tel. 933 910 069	Districte 6 Centre Cívic Fondo Cr. Wagner, 19	districte6@gramenet.cat Tel. 933 910 251

Horari: dimecres no festius, d'11 a 13.30 h i de 17 a 20 h

3.5 Programa "Santa Coloma Ciutat Universitària"

L'objectiu d'aquest programa és teixir una xarxa de relació entre la ciutadania i la comunitat universitària present al municipi a través de l'acció de l'Ajuntament.

La idea és aprofundir en la transferència de coneixement Universitat-Societat-Universitat, crear i desenvolupar projectes i, per últim, oferir un programa d'activitats periòdiques a la ciutadania, relacionades amb els centres universitaris del municipi.

Destinatari/s/àries

Entitats, col·lectius i ciutadania

Com sol·licitar el servei

Es pot disposar del servei participant en les activitats del programa "Santa Coloma Ciutat Universitària" i enviant tot tipus d'aportacions i suggeriments mitjançant els canals proposats: <https://www.gramenet.cat/santa-coloma/ciutat-universitaria/> o bé a través del correu electrònic ciutatuniversitaria@gramenet.cat.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Vetllar pel manteniment de la informació al web, actualitzada, clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes. i derivar-les totes al serveis corresponents. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016..	2 queixes	0 queixes	*	*
2	Derivar totes les queixes per informació deficient al web municipal als serveis corresponents. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	0	*	*
3	Millorar la qualitat de gestió dels serveis municipals a través de l'elaboració de cartes de serveis interns i aprovar un 15% de les mateixes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	98,40 %	Sí	*	
4	Convocar com a mínim dos fòrums ciutadans per	3	2	*	*

	presentar i debatre propostes d'actuacions públiques. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.				
5	Incrementar un 20% les accions participatives diferents als previstos al Pla d'acció municipal 2015-19, per tal de millorar i ampliar les oportunitats de participació de la ciutadania. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	20%(1/4)	100% (2/0)	*	*
6	Canalitzar i referenciar com a mínim 3 accions i processos participatius des de la proximitat de les Regidories de Districte. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	3	6	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'error.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Presentació ó de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals, disponible a la web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

En matèria de Govern obert: Participació i Transparència

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament Orgànic Municipal.
- Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat.
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, del 2 d'abril de 2015.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1. Drets

- Ser elector/a i elegible d'acord amb el que disposa la legislació electoral.
- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Dret a tenir informació, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- Demanar la consulta popular en els termes previstos en la Llei.
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establerts.
- Dret a rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials al territori.
- A rebre un tracte de respecte i deferència per part de les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.

- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

9.2. Responsabilitats

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir, mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, els subjectes següents estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques:
 - Les persones jurídiques
 - Les entitats sense personalitat jurídica
 - Les persones que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu estan inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
 - Els/les representants d'una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb l' Administració.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap/responsable del servei vetllarà per l'actualització i el manteniment de la Carta i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminació de correus personals -Actualització de càrrecs responsables -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE POLICIA LOCAL

Any 2020

L'actuació que la Policia Local ofereix a la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet es basa en principis d'implicació social, presència en el territori, proximitat i vocació de servei públic. Aquests principis bàsics i genèrics s'adeqüen a la realitat de cada moment, a la demanda social i a l'eficàcia en l'assignació dels recursos disponibles.

1. Identificació

Nom del servei Policia Local

Adscripció dins l'organigrama municipal Gerència

Equip responsable	Número d'identificació personal: PL807125 Intendent, sotscap de la Policia Local Número d'identificació personal: PL807124 intendent major, cap de la Policia Local
Adreça	La Policia Local disposa de dues dependències: <u>a) Comissaria-prefectura</u> La Comissaria-Prefectura és l'edifici principal de la seu de la Policia Local on es troba la majoria dels seus efectius. C/ Sant Jordi, 40 08923 Santa Coloma de Gramenet <u>b) OAC Fondo- Santa Rosa</u> Avinguda dels Banús, 97-99 08923 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	24 hores al dia
Telèfon	934 665 142/934 624 010 Urgències 092
Web/adreça electrònica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/policia-local/policia local@gramenet.cat
Com arribar-hi	a) <u>Comissaria- prefectura</u> Metro L-9 (parada Can Peixauet) Bus: B-14, B-20, M-30 i N-6 b) <u>OAC Fondo- Santa Rosa</u> Avinguda dels Banús, 97-99 (cantonada amb carrer Irlanda). Metro L9, parada Santa Rosa. <ul style="list-style-type: none">Departament Administratiu Policia Local (gestió de multes) Horari atenció públic: dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 hores Telèfon: 934 624 000 extensions 3230, 3231, 3232, 3234 i 3235 Fax: 933 914 906 Metro L-9 (parada Santa Rosa) Bus: 42, M-19, B-20, B-84 i N-8

2. Missió i valors

La missió és millorar la seguretat de la ciutat, tant objectiva com subjectivament, tot potenciant el treball conjunt de la Policia de Catalunya (Policia Local-Mossos d'Esquadra) i la interacció transversal amb la resta d'operadors de la seguretat pública.

Els valors propugnats són el compromís públic, la presència al territori, la proximitat a la ciutadania, l'eficiència i la participació.

3. Serveis

3.1 Seguretat ciutadana i policia de proximitat

El Servei du a terme tasques directament relacionades amb la protecció dels drets i llibertats ciutadanes, procurant que en els espais de relació de la ciutadania es pugui conviure harmònicament.

L'enfocament del servei des de la perspectiva de proximitat permet un millor coneixement del territori i de les característiques socials de l'entorn amb la finalitat de donar una resposta més àgil als problemes que es puguin plantejar a la ciutat.

Les tasques que es desenvolupen són les següents:

- Presència continuada i efectiva a la via pública amb caràcter preventiu, combinant la presència a peu i amb vehicle.
- Dimensionament adequat d'efectius policials per donar protecció i seguretat en els diferents esdeveniments esportius, culturals i socials que, per les seves característiques, fan aconsellable la presència policial.
- Recollida de denúncies per fets delictius a l'Oficina de Recepció de Denúncies (OAC).
- Instal·lació d'Oficina Mòbil d'Atenció Ciutadana (OMAC) en punts específics i per a determinats esdeveniments.
- Disposem d'una unitat policial especialitzada GIP (Grup d'Informació i Prevenció) per actuar en determinades tasques policials i quan les característiques del fet així ho aconsellin.

3.2 Policia administrativa

Actuacions policials en aplicació de les diferents normatives administratives municipals, autonòmiques o estatals per tal d'evitar o corregir activitats que puguin comportar molèsties, perills o perjudicis a la ciutadania o al medi urbà i natural.

Les actuacions que es desenvolupen són les següents:

- Desplaçament a demanda del ciutadà o ciutadana al lloc on siguem requerits a fi de comprovar i denunciar, si cal, les infraccions relacionades amb l'incompliment de les normatives administratives.
- Control del compliment d'horaris dels locals comercials i de pública concurrència, i de les condicions específiques contingudes en la seva llicència d'activitat.
- Vigilància i control del compliment de la normativa sobre animals domèstics, especialment pel que fa a les disposicions aplicables a la tinença de gossos en la via pública.
- Vigilància de les zones forestals per preservar el medi natural.

3.3 Policia de trànsit

- El control i la regulació del trànsit, i el control de vehicles i conductors és una de les eines bàsiques per afavorir l'ordre i la seguretat a la via pública, tant per a vehicles com per a vianants, i per garantir la mobilitat segura de la ciutadania i el transport públic. Les intervencions en aquest àmbit són de caràcter assistencial, sancionador i, sobretot, preventiu.

- Coordinació d'actuacions i anàlisi de propostes de millora i d'estratègies diverses juntament amb la Comissió Tècnica de Mobilitat municipal per millorar la seguretat i la mobilitat dins de la ciutat.
- Intervenció i investigació en accidents de trànsit en zona urbana:
 - Intervenció immediata en cas d'accident de trànsit. Control i regulació en la zona i auxili dels ferits i de la resta d'implicats fins que es restableixi la normalitat viària.
 - Manteniment actualitzat de la base de dades d'accidents amb víctimes, a més de transmissió de la informació dels accidents al Servei Català de Trànsit per ser tractades en el programa anomenat Sistema Integral de recollida de Dades d'Accidents de Trànsit (SIDAT).
 - Investigació de les causes dels accidents de trànsit mitjançant personal especialitzat amb la recollida d'indicis i dades per ser analitzades, amb la finalitat d'aclarir els fets i dirimir-ne responsabilitats.
 - Informació a les parts afectades sobre les dades bàsiques de l'accident i orientació sobre els tràmits que cal fer.
- Servei de retirada de vehicles les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.
- Controls d'alcoholèmia, ITV i vehicles abandonats i/o robats.

3.4 Policia assistencial

Actuacions de la policia que tenen com a finalitat l'auxili directe a la ciutadania i la seva protecció. L'objectiu d'aquests tipus d'intervencions és la protecció dels drets, la resolució dels conflictes que es puguin donar entre particulars i l'accés a la informació per tal d'ajudar i orientar els ciutadans i ciutadanes en la canalització del seu problema davant de l'organisme o institució corresponent.

Les actuacions que es desenvolupen en aquest àmbit són les següents:

- Atenció i informació a la ciutadania de qualsevol assumpte relacionat amb les tasques de la Policia Local.
- Atenció de qualsevol queixa o suggeriment en relació amb el servei.
- Recepció de les denúncies presentades pels ciutadans i ciutadanes.
- Informació a la persona denunciant sobre els seus drets com a víctima d'un delicte.
- Atenció a les víctimes de maltractaments (violència domèstica, violència de gènere...) i derivació per al seu seguiment a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del cos de Mossos d'Esquadra i al Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD).
- Custòdia i protecció dels nens i nenes menors quan siguin localitzats en situació d'absentisme escolar o en situació de risc, fins a ser lliurats als pares, tutors o centre escolar. També ens posem en contacte amb els Serveis Socials Per a facilitar el seguiment individualitzat del cas.
- Intervenció, a petició de les parts implicades, en actes de mediació per la seva derivació al Servei de Mediació municipal.
- Educació viària per a la mobilitat segura i responsable en tots els centres educatius que ho sol·licitin

- Auxili i, si cal, activació dels serveis sanitaris d'urgència, en cas de caiguda a la via pública, accident domèstic, malaltia greu, etc.

Destinatari/s: Els veïns i les veïnes de Santa Coloma de Gramenet i totes les persones que visiten, estudien o treballen a la ciutat.

- Com sol·licitar el servei:
- Per via telefònica, fax o electrònica i pels diferents canals de contacte de la Policia Local.
 - Presencialment a les dependències de la Policia Local.
 - Presentant un escrit a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà (edifici central de l'Ajuntament, Plaça de la Vila) o enviant-lo per correu electrònic a la següent adreça: oiac@gramenet.cat
 - Al web de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, Bústia de queixes i suggeriments 'QUI'.
 - Per sol·licitar autorització puntual per accedir a l'illa de vianants del centre fora de l'horari permès, web municipal, enllaç <http://www.gramenet.cat/index.php?id=15612>.

Per fer qualsevol gestió, cal portar sempre el DNI, NIE, permís de conduir o passaport.

Si la gestió fa referència a un vehicle, cal portar el permís o llicència de conduir, el permís de circulació, l'assegurança obligatòria i la targeta d'inspecció tècnica.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
Temps de resposta					
1	Respondre el 90% dels requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 9 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles). ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*
2	Arribar als llocs dels accidents de trànsit amb ferits dins el cas urbà, com a màxim en 9 minuts, en el 90% dels casos. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*
3	Respondre el 90% de les demandes ciutadanes telefònicament, per escrit o per correu electrònic, en un temps màxim de 20 dies. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	97,50%	90,58%	*	*
Atencions i derivacions					

4	<p>Atendre el telèfon d'urgències 092, 24 h/365 dies, amb confidencialitat i possibilitat d'accés a altres serveis d'urgència (també es pot accedir a aquest servei mitjançant el telèfon de cobertura europea 112). No rebre més d'1% de queixes per atenció deficient.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	0,05%	0,44%	*	*
5	<p>Assistir el 100% de les víctimes de delictes, i especial atenció a dones i menors víctimes de maltractaments a l'àmbit de la llar (violència domèstica i violència de gènere).</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	100%	100%	*	*
6	<p>Derivar els casos que ho requereixin a altres serveis assistencials municipals o d'altres administracions.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	100%	100%	*	*
7	<p>Derivar al Servei de Mediació les infraccions i/o conductes susceptibles de ser resoltes mitjançant una solució amistosa i que requereixen d'un seguiment específic.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	100%	100%	*	*
8	<p>Assistir i assessorar el 100% dels menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	100%	100%	*	*
9	<p>Derivar com a mínim el 15% dels casos de menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública, al Programa de reparació i conciliació municipal.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, sense un objectiu prou definit.</p> <p>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 per determinar l'objectiu del 15%.</p>	No avaluat	No avaluat	*	*
Seguretat viària					
10	<p>Realitzar estudis dels punts de la ciutat on es produeixi concentració d'accidents de trànsit amb víctimes, i proposar millores en cas que sigui necessari.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</p>	100%	100%	*	*

11	Retirar de la via pública els vehicles abandonats que representin un risc en un temps màxim de 24 hores. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*
12	Retirar de la via pública el 80% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 30 dies. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*
13	Retirar de la via pública el 100% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 60 dies. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*
14	Admetre totes les peticions rebudes dels centres educatius per participar en el Programa d'educació viària i civisme. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*

Complet Incomplet No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable

Tots aquests compromisos es desenvoluparan d'acord amb les disponibilitats del Servei en cada moment, i sempre que no es produeixin situacions excepcionals que requereixin que la major part dels recursos de la Policia Local es dediquin a altres prioritats.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions , individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

Al final de cada any, el servei de Policia Local avaluarà el grau d'acompliment dels compromisos adquirits amb la ciutadania i adoptarà les mesures adients per tal d'optimitzar-los progressivament, amb el propòsit d'oferir cada vegada millors nivells de qualitat i servei.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals, disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

Els usuaris i les usuàries també es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat.
- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.
- Llei 4/2003, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- A rebre un tracte de correcció i amabilitat.
- A identificar els agents amb la seva identificació professional.
- Obtenir informació sobre els procediments que vulguin iniciar.
- Conèixer, en tot moment, l'estat de la tramitació dels seus procediments.
- Presentar queixes, suggeriments o propostes de millora.

9.2 Responsabilitats

- Col·laborar amb els agents durant les intervencions policials.
- Tractar amb educació i consideració als agents i al personal del Servei.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la Intendent Major de la Policia Local serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminació de noms i correus personals -Actualització de càrrecs responsables -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE PROMOCIÓ DE LA CIUTAT I TURISME

Any 2020

El Departament de Promoció de Ciutat i Turisme és el responsable de contribuir a la promoció de Santa Coloma com a destí turístic, mitjançant les actuacions en tres eixos: a) la generació d'una dinàmica de col·laboració de caràcter públic-privat; b) la creació diversificada i especialitzada de productes turístics; i c) l'augment i consolidació del coneixement de Santa Coloma als actuals mercats de referència, fonamentalment a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

1. Identificació

Nom del Servei	Promoció de Ciutat i Turisme
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Mobilitat, turisme i Comerç.
Equip responsable	Sebastià Cuenca Sánchez, Cap de Departament de Promoció de la Ciutat i Turisme Miquel Roig Director d'Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç
Adreça	Plaça Olimpo, 1

Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14 h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu.
Telèfon	934 624 000 extensions 4052/4041
Web	https://www.gramenet.cat/santa-coloma/gramenet-turisme/
Adreça electrònica	grameneturisme@gramenet.cat

2. Missió i valors

El Departament de Promoció de Ciutat i Turisme té com a missió posicionar la ciutat com una destinació turística diferenciada pels següents aspectes:

- la qualitat de la seva gastronomia;
- les activitats vinculades al camp de la investigació alimentària;
- la innovació en els seus productes turístics, per exemple, en la seva cultura i tradició esportiva
- i la conservació de la seva identitat i la naturalesa que l'acull.

Els valors són una ciutat amable, tolerant, diversa, heterogènia, cívica i metropolitana.

3. Serveis

3.1. Disseny i execució de rutes turístiques per la ciutat.

Dissenyar i posar en marxa rutes de descoberta dels atractius turístics, arquitectònics, naturals, gastronòmics de la ciutat, entre altres. Actualment s'ofereix la ruta *Santa Coloma com mai l'has vist*, *La vinya d'en Sabater* i d'altres (en estudi)

Destinatari/àries:	Ciudadania
Com sol·licitar el servei:	A través del correu electrònic grameneturisme@gramenet.cat

3.2. Disseny i execució de la senyalització turística urbana.

Dissenyar, aconseguir fons i executar la senyalització urbana, tant la de carrer (senyalització orientativa) com la d'edificis i llocs d'interès turístic.

Destinatari/àries:	Ciudadania
Com sol·licitar el servei:	Per enviar suggeriments podeu contactar-nos mitjançant el correu electrònic grameneturisme@gramenet.cat

3.3. Elaboració i difusió de material promocional.

Disseny i adquisició de material promocional tant per a campanyes concretes com per a la promoció turística de la ciutat (postals, bosses, adhesius, etc.).

Per altra banda, elaborem diferents guies temàtiques que serveixen per a la promoció de la ciutat, per exemple:

- *Estudies a SC ?*, guia per als alumnes de la Universitat Nacional d'Educació a Distància del campus de Torribera i de l'Escola Oficial d'Idiomes.
- *Guia gastro*, guia de bars i restaurants.
- *Descobreix SC*, guia de rutes i itineraris locals
- *Nou plànol turístic*.
- *Les receptes del deGusta (nova publicació)*.

Destinatari/àries: Ciutadania

Com sol·licitar el servei: Aquestes guies estan disponibles als equipaments municipals, a la web i al propi Servei.

3.4. Esdeveniments

Disseny i organització de fites gastronòmiques destinades a la promoció turística de la ciutat on es procurin objectius saludables i sostenibles com, per exemple, el Santa Coloma deGusta, durant tot el mes de maig, i la Raïm i Cultura, Commemoració de la Verema de la Vinya d'en Sabater a finals del mes d'octubre, i d'altres fires enogastronòmiques (Mostres).

La gastronomia sota la marca Santa Coloma Gastronòmica vol ser el punt fort del departament.

Destinatari/àries: Ciutadania

Com sol·licitar el servei: Tots aquests actes es fan públics als mitjans municipals de comunicació.

3.5. Coordinació del consell assessor Taula de la Gastronomia

Coordinació del consell assessor Taula de la Gastronomia: l'òrgan de participació i d'intercanvi dels sectors públic-privats en matèria gastronòmica, segons les bases establertes al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.

Destinatari/àries: Ciutadania

Com sol·licitar el servei: Mitjançant els canals de comunicació amb el Departament.

3.6. Difusió de la marca *Santa Coloma* fora del municipi

Presència al Saló Internacional del Turisme de Catalunya, així com a diferents fòrums supramunicipals o la participació activa a la Open House Barcelona La nostra publicitat també està present a 30 diferents oficines d'informació turística de l'àrea de Barcelona.

Destinatari/àries: Ciutadania de Santa Coloma, altres ciutats metropolitanes, professionals, associacions i empreses locals i foranes interessades en la nostra ciutat.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Obtenir una puntuació mínima de 7 punts a les enquestes de satisfacció sobre les rutes turístiques. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	9	*	*
2	Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	0	*	*
3	Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	0	*	*
4	Promoure la ciutat a través de les xarxes socials i incrementar el nombre de seguidors com a mínim un 3%. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	30%	*	*
5	Fomentar la marca <i>Santa Coloma</i> fora del municipi, difonent-la com a mínim a 3 oficines d'informació turística. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	22	*	*
6	Donar a conèixer les rutes turístiques de Santa Coloma de Gramenet i aconseguir que, com a mínim, que el 30% de les persones participants siguin de fora de la ciutat. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*
7	Promocionar la marca <i>Santa Coloma Gastronòmica</i> (DeGusta, Raïm i Cultura, Mostra Gastronòmica), realitzant com a mínim 20 activitats. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguiran els següents procediments:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar errors semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015, en aquest cas a la Taula de la Gastronomia.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials: Facebook: grameneturisme Twitter: @grametur Instagram: grameneturisme

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La Bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible a la web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC), situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.
- Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels serveis d'informació, difusió i atenció turística de Catalunya.
- Decret 5/1998, de 7 de gener, sobre l'activitat de guia de turisme.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

9.1 Drets

- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Ser informat, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les relacions amb les administracions públiques.
 - A utilitzar les llengües oficials del territori.
 - A participar en les programacions establertes sempre que així estigui previst.
 - A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
 - A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

9.2 Responsabilitats

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Mantenir un comportament cívic en el desenvolupament de les activitats.
- Proposar suggeriments de millora de les programacions establertes o de la seva planificació.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del departament de Promoció de la Ciutat i Turisme serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminació de correus personals -Actualització de càrrecs responsables -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
	Propera actualització: segon semestre de 2020		

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DEL PUNT DEL VOLUNTARIAT

Any 2020

El Punt del Voluntariat és un servei de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet creat el 2005 que informa, assessora, orienta i gestiona sobre temes de voluntariat a les entitats privades sense ànim de lucre i a la ciutadania. Centrem els nostres esforços en fer possible l'apropament, l'enfortiment i el treball en xarxa d'entitats i de la ciutadania amb el suport de l'Ajuntament, perquè tot plegat esdevingui una xarxa de recursos i de voluntariat per a la ciutat.

1. Identificació

Nom del Servei	Punt del Voluntariat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Drets Socials, Gent Gran, Salut i Consum
Equip responsable	Nicolasa Villena Directora de Drets Socials, Gent Gran, Salut i Consum Maribel Moya Díaz Tècnica del Punt del Voluntariat
Adreça	Rambla de Sant Sebastià 98
Horari	Presencial dimarts de 10 a 13 hores i dijous de 16 a 19 hores. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre).
Telèfon	934 624 079 646058979 –mòbil tècnica Punt del Voluntariat
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/punt-del-voluntariat/
Adreça electrònica	puntvoluntariat@gramenet.cat
Xarxes	www.facebook.com/punt.delvoluntariat

2. Missió i valors

La missió és sensibilitzar, assessorar, orientar i derivar a la població envers les activitats voluntàries, així com fomentar la generositat, fer créixer l'altruisme, enfortir la solidaritat i la cohesió entre la ciutadania. Al mateix temps, tenim l'objectiu d'oferir suport a la xarxa d'entitats privades sense ànim de lucre del municipi per incrementar la participació i cohesionar les entitats i també tenir cura de l'equilibri en el nombre de voluntariat i projectes.

Els valors són els de solidaritat, altruisme, compromís, responsabilitat, participació, transformació, sentit crític, igualtat, cooperació i civisme.

3. Serveis

3.1 Serveis adreçats a la ciutadania:

- Informació sobre la Llei del voluntariat (drets i deures), els projectes i les entitats de la ciutat.
- Assessorament, orientació i derivació a les entitats per a fer voluntariat segons les habilitats, interessos, experiència i disponibilitat de cadascú, mitjançant entrevistes personalitzades.
- Formació estable al llarg de l'any per al voluntariat en actiu i obert a la resta de la ciutadania, sobre temes propis de voluntariat.
- Sensibilització: mitjançant els tallers als instituts, assistència a jornades, xerrades, etc...
- Seguiment de les actuacions de voluntariat, projectes i derivacions.

3.2 Serveis adreçats a les entitats

- Diagnosi i orientació individualitzada per a millorar la gestió associativa sobre voluntariat.
- Suport en la captació de persones voluntàries.
- Gestió i recursos per desenvolupar nous projectes de voluntariat a la ciutat.
- Formació destinada a l'àrea de la gestió associativa i al voluntariat de l'entitat.
- Apropament i treball en xarxa entre les entitats de la ciutat.
- Assessorament i recursos per a disposar de voluntariat.
- Seguiment del compliment de la Llei 25/2015 del voluntariat i foment de l'associacionisme.

3.3 Serveis adreçats als/les professionals

- Tallers de sensibilització per a centres educatius, centres de formació ocupacional i altres espais de la ciutat.

Informació per a professionals: Diputació, altres ajuntaments, etc.

Destinataris:	Ciutadania, entitats i professionals
Com sol·licitar els serveis:	Els serveis es poden demanar de forma presencial, per correu electrònic o per telèfon. Si és un centre educatiu, cal fer la inscripció a la web del Programa d'Activitats Educatives de l'Ajuntament.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Aconseguir un grau de satisfacció del professorat sobre les sessions de sensibilització per a joves escolaritzats, com a mínim 7 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017. 	No mesurat	*	*
2	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i a les	0	*	*

	<p>xarxes socials, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017. 			
3	<p>Atendre com a màxim en 48 hores (des del moment de la recepció), el 100% de les sol·licituds que arribin al Punt, demanant tallers de sensibilització per a joves (Programa d'activitats educatives complementaries al Currículum).</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017, amb un 90 % d'objectiu anual. Modificat en sessió de Ple Municipal de data 26 de novembre de 2019, amb un objectiu anual del 100%. 	60%	*	*
4	<p>Realitzar com a mínim 3 tallers de formació per al voluntariat.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017. 	2 tallers	*	*
5	<p>Aconseguir un grau de satisfacció mínim de 8 punts als tallers de formació per al voluntariat.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017. 	9 punts	*	*
6	<p>Fer la primera entrevista a les persones que vulguin treballar com a voluntari/ària en un màxim d'una setmana des de la seva petició com a mínim en el 90% dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	No avaluat	*	*
7	<p>Reconèixer i agrair la tasca del voluntariat de la ciutat en un acte festiu el dia internacional del voluntariat.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	No avaluat	*	*

■ Complet
■ Incomplet
■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a una reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Punt del Voluntariat.
- Opinions a través de les xarxes socials.
- #scvoluntariat
- Taula Sectorial del Voluntariat: formada per les entitats de la xarxa del Punt i l'Ajuntament. <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/punt-del-voluntariat/taula-sectorial-del-voluntariat/>
- En el facebook del Punt del Voluntariat www.facebook.com/punt.delvoluntariat i al correu puntvoluntariat@gramenet.cat

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- *La Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible a la web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIA), situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LPDPCP).
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, d'accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 25/2015 del voluntariat i foment de l'associacionisme.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Segons la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i del foment de l'associacionisme, les persones que participen en programes de voluntariat tenen els drets i deures següents:

9.1 Drets

- Obtenir informació sobre la missió, la finalitat i el funcionament de l'entitat.
- Rebre la formació necessària.
- Ésser tractats sense cap discriminació i amb respecte independentment de condicions i creences.
- Formalitzar la vinculació amb el full de compromís.
- Disposar d'acreditació o identificació com a voluntaris/àries.
- Obtenir un certificat de participació en els programes de les entitats de voluntariat.
- Tenir el reconeixement de l'experiència adquirida.
- Participar en l'elaboració, la planificació, l'execució i l'avaluació dels programes i les activitats.
- Rebre informació sobre les condicions de seguretat, higiene i salut.
- Rebre cobertura d'assegurança de riscos per l'activitat i dels danys que podrien causar a tercers.
- Rescabalar-se, si així s'acorda, de les despeses que l'activitat de voluntariat pugui ocasionar.
- Acordar condicions, canvis i desvinculació de la tasca voluntària.

9.2 Responsabilitats

- Cooperar en la consecució dels objectius de l'entitat o dels programes en què participa.
- Participar activament en la formació acordada per a l'acompliment de la tasca.
- Acomplir l'activitat amb responsabilitat, diligència i competència, respectar les normes, els principis i els valors.
- Observar les mesures de seguretat i salut que estableixen les lleis.
- Rebutjar tota contraprestació econòmica o material que els ofereixin.
- Respectar els drets i la dignitat, tant de les persones destinatàries de l'acció voluntària com de la resta de persones voluntàries.
- Mantenir la confidencialitat de les informacions rebudes.
- La persona voluntària ha de notificar a l'entitat de voluntariat una possible desvinculació o una renúncia a seguir cooperant amb antelació suficient.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1. Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la responsable del Punt del Voluntariat serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminació de correus personals -Actualització de càrrecs responsables -Revisió dels compromisos i els canals de participació	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE RECAPTACIÓ

Any 2020

El Departament de Recaptació exerceix les funcions administratives conduents al cobrament en període voluntari (és el tipus de pagament sense recàrrec) dels tributs, preus públics i altres ingressos de dret públic municipals.

L'Ajuntament té delegat a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona les competències del cobrament, en període executiu (s'inicia quan no s'ha efectuat el pagament en voluntària, generant un recàrrec a afegir a l'import inicial) de tots els tributs, preus públics i altres ingressos municipals. Igualment, la Diputació de Barcelona s'encarrega del cobrament de l'Impost sobre vehicles de tracció mecànica i multes de trànsit, tant en voluntària com en executiva. Per a informació sobre les competències delegades es pot consultar la Carta de Serveis de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona al web <http://orgt.diba.cat>.

1. Identificació

Nom del servei	Departament de Recaptació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Servei de Tresoreria i Recaptació
Equip responsable	Yolanda Fernández, cap de servei de Tresoreria i Recaptació Adrián Sánchez, Tresorer municipal
Adreça	Carrer de la Vistalegre, 17
Com arribar-hi	Amb transport privat Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (ctra. de la Roca). Amb transport públic Metro: L1 parada "Santa Coloma" L9 "Església Major" L-9 Bus: 42, B14, B15, B18, M19, M27, M28, B80, B84
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 13.30h. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu (del 25 de juny fins al 10 de setembre)
Telèfon	934 624 000 i 934 624 025 de 8 a 14.30 h.
Web	www.gramenet.cat
Adreça electrònica	recaptacio@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió és recaptar en període voluntari els tributs, preus públics i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament, del Patronat de la Música i d'altres organismes públics.

Els valors són prestar un servei de qualitat a la ciutadania, amb compliment de la legalitat, confidencialitat, objectivitat, equitat i respecte.

3. Serveis

3.1 Informació i assistència presencial i telefònica a la ciutadania

Des del Departament de Recaptació donem informació i assistència als contribuents tant presencialment com telefònica, com per correu electrònic.

Destinataris/àries:	Contribuents i entitats col·laboradores.
Com sol·licitar el servei:	Telefònicament o a l'oficina de Recaptació.

3.2 Gestió de domiciliacions bancàries dels tributs i el preus públics de cobrament periòdic

Els contribuents poden domiciliar el pagament dels seus tributs i preus públics periòdics mitjançant un manament bancari.

Destinataris/àries:	Contribuents i entitats col·laboradores.
Com sol·licitar el servei:	Tramitar presencialment a l'oficina de Recaptació. Tramitar presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) Plaça de la Vila 1, Santa Coloma de Gramenet, amb cita prèvia: Telèfon: 934 624 090 Web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ O bé, emplenar un formulari de domiciliació bancària que es pot descarregar en l'enllaç següent: https://oiac.gramenet.cat:10003/RegistreTelematic/Ajuda.aspx?cf=DBT&lang=CA i Cal enviar-lo degudament signat juntament amb fotocòpia del document d'identitat de les persones signants per correu postal a Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet Pl. de la Vila , 1- 08921 - Santa Coloma de Gramenet, Barcelona.

3.3 Tramitació de les sol·licituds d'ajornament i fraccionament de pagament dels deutes en període voluntari

Els contribuents poden demanar l'ajornament i/o fraccionament dels seus deutes en període voluntari mitjançant una sol·licitud al Departament de Recaptació.

Destinatari/àries:	Contribuents
Com sol·licitar el servei:	Tramitar presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon: 934 624 090 o al web municipal.

3.4 Lliurament duplicats de rebuts, justificants de pagaments i d'estar al corrent de pagament

Des de l'oficina de Recaptació es lliuren justificants de pagament i d'estar al corrent d'aquests pagaments, així com duplicats dels rebuts.

Destinatari/àries:	Contribuents
Com sol·licitar el servei:	Presencialment a l'oficina de Recaptació i telemàticament a l'adreça recaptacio@gramenet.cat .

3.5 Lliurament de documents cobratoris Per a facilitar el pagament a les entitats financeres

Des de l'oficina de Recaptació es lliuren aquells documents que són necessaris per efectuar els pagaments a les entitats financeres.

Destinatari/àries:	Contribuents
Com sol·licitar el servei:	Presencialment a l'oficina de Recaptació i telemàticament a l'adreça recaptacio@gramenet.cat .

3.6 Tasques de gestió interna

- Gestió diària dels cobraments en període voluntari dels ingressos municipals
Diàriament les entitats col·laboradores (bancs) ens trameten els pagaments realitzats pels contribuents el dia anterior i els tractem perquè constin a la nostra aplicació.
- Emissió i seguiment de les notificacions practicades als contribuents de les liquidacions girades pels diferents serveis de l'Ajuntament
Lliurem les notificacions de les liquidacions carregades al Departament de Recaptació per al consegüent cobrament (Plusvàlues, Impost Béns Immobles, entre d'altres) al domicili fiscal del contribuent i el tractament posterior segons el motiu pel qual són retornades per l'empresa notificadora.
- Seguiment de la finalització del període voluntari de pagament
Quan finalitza el període de pagament en voluntària, sense recàrrec, s'inicia el període executiu de pagament, amb recàrrec.
- Càrrec dels valors a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.
Iniciat el període executiu de pagament, es lliura aquest deute impagat a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, perquè tramiti el cobrament en executiva.
- Confecció del compte anual i de la memòria del Departament de Recaptació
El compte anual és el resum de l'estat dels rebuts i liquidacions (cobrats, pendents, anul·lats) carregats a aquest departament durant l'exercici.

La memòria és un informe de totes les activitats realitzades durant l'exercici per aquest Servei.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Implementar enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018, amb un grau de satisfacció superior a 6 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	9,8	*	*
2	<p>Atendre la ciutadania de forma presencia en un temps mig d'atenció menor o igual a 8 minuts.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017 	8 minuts	*	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable. Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives que estan disponibles al Servei de Recaptació.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIA), situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre de 2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.
- Reial decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de recaptació.
- Ordenança general, reguladora de la gestió de la recaptació dels tributs i d'altres ingressos de dret públic municipals, aprovada pel Ple Municipal de l'Ajuntament.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Dret a ser tractat amb respecte i consideració pels empleats del Servei de Recaptació.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a ser informat i assistit per l'Administració sobre l'exercici de seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries.
- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients en els quals sigui part.
- Dret a sol·licitar certificació i còpia segellada dels documents presentats davant l'Administració, sempre que els aportin juntament amb els originals per a la confrontació i

el dret a la devolució dels originals dels documents esmentats, en el cas que no hagin de constar a l'expedient.

- Dret a no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració actuant, sempre que l'obligat tributari indiqui el dia i el procediment que s'estigui desenvolupant.
- Dret a que les manifestacions amb rellevància tributària dels obligats es recullin en les diligències esteses en els procediments tributaris.
- Dret a conèixer la identitat de les autoritats i el personal de l'Administració sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments en els quals tingui la condició d'interessat/ada.
- Dret al reembors de la manera que fixa la Llei, del cost dels avals i altres garanties aportats per suspendre l'execució d'un acte o per ajornar o fraccionar el pagament d'un deute, si l'acte o deute es declara totalment o parcialment improcedent per sentència o resolució ferma, amb abonament de l'interès legal sense necessitat d'efectuar requeriment a l'efecte, així com a la reducció proporcional de la garantia aportada en els supòsits d'estimació parcial del recurs o de la reclamació interposada.
- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades, informes o antecedents obtinguts per l'Administració, que només es poden utilitzar per a l'aplicació dels tributs o recursos la gestió dels quals tingui encomanada i per a la imposició de sancions, sense que puguin ser cedits o comunicats a tercers, excepte en els supòsits que preveuen les Lleis.
- Dret al fet que les actuacions de l'Administració que requereixin la seva intervenció es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa, sempre que això no perjudiqui el compliment de les obligacions tributàries.
- Dret a formular al·legacions i a aportar documents que s'han de tenir en compte pels òrgans competents en redactar la proposta de resolució corresponent.
- Dret a formular queixes i suggeriments en relació amb el funcionament del Servei de Recaptació.
- Dret a obtenir còpia a càrrec seu dels documents que integrin l'expedient administratiu en el tràmit de posada de manifest en els termes que preveu la Llei.
- Dret a sol·licitar la suspensió.
- Dret a sol·licitar la compensació de deutes.

9.2 Responsabilitats

- Efectuar el pagament de les obligacions tributàries dins els terminis fixats.
- Adoptar una actitud adequada i respectuosa cap al personal del Servei de Recaptació que els atén.
- Indicar el nom, cognoms, domicili i NIF/NIE/passaport per iniciar qualsevol tràmit.
- Facilitar la documentació i informació que li sigui requerida per a la tramitació dels expedients.
- Estaran obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb l'Administració per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, les persones jurídiques, les entitats sense personalitat jurídica, qui exerceixi una activitat professional per a la qual es requereixi estar col·legiat, per als tràmits i actuacions que realitzin amb l'Administració en l'exercici de l'esmentada activitat professional, qui representi a una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1). Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del Servei de Tresoreria i Recaptació serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especificuen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOGC 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminació de correus personals -Actualització de càrrecs responsables -Revisió dels serveis	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	

Propera actualització: segon semestre de 2020

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE RECURSOS HUMANS

Any 2020

L'àmbit de Recursos Humans el conformen un equip multidisciplinari de professionals que treballen conjuntament i transversal per tal de donar serveis als empleats i empleades públiques de la Corporació així com a diferents serveis de l'organització.

Aquest Servei està formada per diversos àmbits:

- Atenció a l'Empleat
- Selecció i Desenvolupament
- Relacions Laborals, Recursos i Prestacions
- Prevenció de Riscos Laborals

1. Identificació

Nom del servei	Recursos Humans
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Equip responsable	<p>Montse del Pino, Cap de servei d'Atenció a l'Empleat/da</p> <p>Anna Alsina, Cap de servei de Selecció i Desenvolupament</p> <p>M^a Jesús Roelas, Cap de servei de Relacions Laborals i suport administratiu de Recursos Humans</p> <p>Maria Martínez, Cap de servei de Prevenció</p> <p>Albert Barenys Director de Serveis Interns, Innovació i Universitats</p>
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Com arribar-hi	<p>Amb transport privat Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca).</p> <p>Amb transport públic Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi.</p>

La parada de metro més propera és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).

Horari (presencial / virtual)

Presencial i telefònica: de dilluns a divendres de 9 a 14h

Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins el 10 de setembre).

Telèfon

93 462 40 28

Web

<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/>

Adreça electrònica

recursoshumans@gramenet.cat
prevencioriscoslaborals@gramenet.cat

2. Missió i valors

Recursos Humans actua com a eix vertebrador per assolir els objectius predefinitos per l'equip de govern, i vehiculitza, juntament amb els interlocutors socials, les polítiques de personal de l'Ajuntament. En aquest sentit, la nostra missió és coadjuvar les necessitats de l'organització i la satisfacció de l'empleat/da.

Els nostres valors són obtenir els màxims nivells de rendibilitat i eficàcia, sempre sota la fita d'oferir uns serveis d'alt nivell qualitatiu als nostres usuaris/àries: els membres de l'organització.

3. Serveis

3.1 Atenció a l'empleat

- Atenció personalitzada als empleats/ades de la corporació.
- Gestionar, tramitar i fer el seguiment dels expedient administratius derivats de la vinculació laboral dels empleats/empleades: excedències, jubilacions, llicències, expedients disciplinaris.
- Elaborar les nòmines i assegurances socials del personal.
- Gestionar i mantenir el sistema d'informació de personal, custodiar els expedients personals i preparar i emetre les certificacions corresponents al seu àmbit de competència.
- Gestionar el temps de treball: seguiment i control presència, absentisme, permisos, horaris, vacances i similars.

Destinatari/àries: Empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei: Instància, atenció presencial i telefònica, correu electrònic i intranet.
<https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm>

3.6 Selecció i desenvolupament

- Gestionar els procediments i expedients relatius a convocatòries, concursos i altres processos de selecció, contractació i provisió de llocs.

Destinatari/àries: Usuaris/àries externs/es i empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei: Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic, i pàgina web.
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/>

- Estudiar, proposar i controlar les modificacions de la relació de llocs de treball i de la plantilla de personal.
- Detectar les necessitats formatives, planificar i gestionar els aspectes tècnics en matèria de formació.

Destinatari/àries: Empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei: Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic, pàgina web i intranet.
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/>
<https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm>

3.7 Relacions laborals, recursos i prestacions

- Controlar i fer el seguiment de la despesa del capítol 1 Despeses de personal.
- Atendre els/les empleats/des de la Corporació i els/les seus/ves representants legals i sindicals, i impulsar la resolució negociada dels conflictes organitzatius.

Destinatari/àries: Empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei: Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic i intranet.
<https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm>

3.8 Prevenció de riscos laborals

- Dirigir, planificar, organitzar, coordinar i controlar els diferents àmbits de la prevenció dels riscos laborals a l'Ajuntament: pla de prevenció i manual de procediments (seguretat, higiene, ergonomia i psicociologia), vigilància de la salut dels empleats, accidentalitat laboral, condicions de seguretat en el lloc de treball, plans d'emergències dels edificis, formació i informació en prevenció.
- Coordinació del Comitè de Seguretat i Salut.
- Gestió dels conflictes laborals, elaboració de propostes sobre millores de les relacions interpersonals i la comunicació en l'àmbit laboral. Coordinació del protocol d'assetjament laboral i el de violència ocupacional.

Destinatari/àries: Empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei: Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic i intranet.
<https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm> intranet.



4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Mantenir actualitzades al web municipal les convocatòries de selecció de personal al web municipal i no rebre més de 5 queixes per aquest motiu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	2 queixes	*	*
2	<p>Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLT, organigrama i contractacions.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	No	*	
3	<p>Afavorir l'oferta pública d'ocupació, convocant com a mínim 3 processos de selecció.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*
4	<p>Garantir bona qualitat de la formació del personal, amb una valoració superior o igual a 7 punts, en el 90% dels cursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	100%	*	*
5	<p>Formar el 15% de la plantilla en matèria de primers auxilis, ús de desfibril·ladors, emergències i extinció d'incendis.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual del 33'3 % durant 2017-2019. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu apassa a ser un 15 % en el període 2020-2023. 	30%	*	*
6	<p>Garantir la tramitació administrativa d'operacions comptables de personal en un termini màxim de 4 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	4	*	*
7	<p>Atendre el 95% de les consultes i requeriments per escrit del personal, com a màxim en 15 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	50%	*	*
8	<p>Implementar el 50% del portal de l'empleat durant el període 2020- 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, durant el període 2018-2019. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb el període 2020-2021. 	50%	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.



Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferirà alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives de que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.
- Interlocutors/es socials

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Principalment els/ les empleats/des es poden dirigir presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció així com posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

En el cas dels usuaris externs, en matèria de convocatòries de personal, altres vies de contacte són:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del web municipal.

8. Normativa

- RDL 5/2015 del text refós de l'Estatut bàsic de l'Empleat Públic
- RDL 2/2015 del text Refós de l'Estatut dels Treballadors



- Acord Regulador de les Condicions de treball dels empleats/ades de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
- Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos laborals

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

9.1 Drets

- Ser atesos amb la major brevetat possible.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora.

9.2 Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i el material municipal.
- Retornar la documentació en les mateixes condicions d'ordre, integritat i conservació en les que va ser facilitada.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.



El/la cap del servei d'Atenció a l'empleat, Relacions laborals i suport administratiu, de Selecció i desenvolupament, i Prevenció seran les persones encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOGC 12/08/2019	BOP 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminació de correus personals -Actualització de càrrecs responsables -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE RELACIONS INSTITUCIONALS

Any 2020

La Unitat de Relacions Institucionals de l'Àrea d'Alcaldia és responsable de les següents funcions:

- Gestionar el Programa de Queixes, Suggestiments, Demandes d'Actuació i Consultes (QUI) de tot l'Ajuntament. Es tracta d'un programa d'atenció a la ciutadania que recull, coordina i dona resposta a totes les comunicacions que presenten les persones físiques i jurídiques a l'Ajuntament, a través dels diferents canals de contacte institucionals.
- Gestionar convenis i projectes impulsats des de l'Alcaldia.
- Donar resposta a les demandes d'informació institucional requerides pel Síndic de Greuges de Catalunya, el Defensor del Pueblo, el Defensor del Ciutadà i d'altres administracions i entitats públiques.



1. Identificació

Nom del servei	Unitat de Relacions Institucionals
Adscripció dins l'organigrama municipal	Alcaldia
Equip responsable	Coordinadora de Relacions Institucionals. Ana Belén Pérez Blanco Fernando Hernández Baena, Gerent
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Com arribar-hi	Amb transport privat Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). Amb transport públic Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. La parada de metro més propera és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1.
Horari	Presencial: de dilluns a divendres de 08:00 a 15h (a les tardes hores prèviament concertades). 934 624 000, extensió 4006 i 2452 (8-15 hores).
Telèfon	
Web	http://www.gramenet.cat/
Adreça electrònica	rel.institucionals@gramenet.cat

2. Missió i Valors

La missió és atendre i donar resposta, des de la proximitat, a totes les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes que es reben a l'Ajuntament pels diferents canals de comunicació. Així mateix, es gestionen determinats projectes d'alcaldia per incidir en la generació d'oportunitats de progrés social, i de millora de la ciutat i de les condicions de vida de la ciutadania.

Els valors que inspiren la nostra tasca són: la tolerància, el respecte als drets individuals i col·lectius, la confidencialitat, l'atenció basada en la igualtat, la solidaritat, l'honestedat, la professionalitat, la coherència i la nostra creença en el servei públic.

3. Serveis

3.1. Gestió del Programa de Queixes, Suggeriments, Demandes d'actuació i Consultes (QUI)

Aquest Programa permet gestionar i coordinar totes les queixes, els suggeriments, les demandes d'actuació i les consultes que la ciutadania presenta a l'Ajuntament,



independentment del canal d'entrada utilitzat. Aquest programa, a través d'una aplicació informàtica, obre un expedient quan rep una petició i, en la seva resolució, participen totes les unitats administratives implicades en la temàtica plantejada. L'expedient es tanca només quan es dona resposta a la petició formulada. Els temes més habituals plantejats, a través d'aquesta bústia d'atenció ciutadana són: millores a la via pública, l'urbanisme, l'habitatge, l'economia, les prestacions de serveis socials, els conflictes veïnals i temes d'atenció ciutadana en matèria de seguretat, entre altres. El Servei de Relacions Institucionals és el responsable de centralitzar, coordinar, gestionar la base de dades i donar resposta única a totes les comunicacions.

Destinatari:	Ciutadania, visquin o no a la ciutat
Com sol·licitar el servei:	<p>Preferentment per mitjans electrònics a través de la pàgina web www.gramenet.cat/quis (QUI), omplint el formulari. Per rebre resposta caldrà que el/la sol·licitant s'identifiqui, facilitant les seves dades de contacte i indiqui l'idioma preferent de resposta (català/castellà). L'interessat/ada podrà sol·licitar en qualsevol moment informació referida a l'estat de la seva petició.</p> <p>Mitjançant instància a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) de forma presencial, per correu electrònic o per correu postal. Cita prèvia a https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</p> <p>Altres vies de comunicació amb el Servei:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ l'alcaldia als barris▪ Regidories de Districte: a les adreces de correu electrònic de les regidories de districte que podeu consultar a https://www.gramenet.cat/ajuntament/districtes/ o bé presencialment els dimecres, dia obert a la ciutadania en cada districte.▪ les xarxes socials de l'Ajuntament

3.2. Atenció a la ciutadania i/o a entitats

Atenció personalitzada a les persones que demanin ser ateses a l'Alcaldia. Es realitzen entrevistes diàries individuals i/o grupals.

Destinatari/àries:	Persones físiques o jurídiques que s'adrecen a l'Alcaldia.
Com sol·licitar el servei:	<p>Per telèfon, preferentment per cita prèvia al telèfon 934 624 000 extensió 2452 i 4006</p> <p>Altres vies:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presencialment- Mitjançant la presentació d'una instància https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/- Demandes a les xarxes socials- A través del Programa QUI.



3.3. Projectes institucionals i convenis

Iniciar, gestionar i/o fer el seguiment de projectes i/o convenis a consideració de la Direcció d'Alcaldia.

Destinatari/àries:	Entitats i associacions sense ànim de lucre, entitats jurídiques, Fundacions, Universitats i altres administracions públiques.
Com sol·licitar el servei:	A través de les diferents vies de contacte amb la Direcció d'Alcaldia i el Servei de la Unitat de Relacions Institucionals.

3.4. Recepció i gestió de les comunicacions a l'Alcaldia

Gestió i derivació als/les regidors/es i a les àrees implicades de tots els documents, comunicacions, instàncies i notificacions dirigides a l'Alcaldia, pels diferents canals d'entrada.

Destinatari/àries	Serveis interns de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Aquest servei es gestiona d'ofici

3.5. Relacions Institucionals amb el Síndic de Greuges de Catalunya, el Defensor del Poble, la Defensora de la Ciutadania i d'altres

Gestió de les comunicacions i peticions d'informe del Síndic i/o Defensors, per donar resposta a les seves peticions.

Destinatari/àries	Síndic, defensors i altres Institucions demandants d'informes municipals
Com sol·licitar el servei	La ciutadania pot presentar una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, al Defensor del Poble o Defensor del Ciutadà i aquests envien una petició d'informe a l'Alcaldia a través de qualsevol canal de comunicació.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Tancar el 65% dels expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) dins l'any natural. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	79,70%	*	*
2	Donar respostes com a mínim al 40% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) com a màxim en 45 dies. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017,	73%	*	*



3	Donar respostes com a màxim al 32% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) entre 46 i 65 dies. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017,	12%	*	*
4	Donar respostes com a màxim al 28% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en 65 dies. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb l'objectiu " ≤28% de respostes en 90 dies". ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb l'objectiu " ≤28% de respostes en 65 dies".	6%	*	*
5	Mantenir actualitzats els serveis de la Bústia de queixes (QUI) al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	0	*	*
6	Formar el personal municipal que ho necessitin en l'ús del programa de la Bústia de queixes (QUI). ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	100%	*	*
7	Publicar durant el primer quadrimestre de l'any següent, l'informe anual de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes rebudes a l'Ajuntament. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	Si	*	*
8	Informar la ciutadania mitjançant totes les reunions que siguin necessàries i sol·licitades, sobre l'ús del Programa transversal de queixes QUI. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	100%	*	*
9	Oferir un servei de qualitat a les persones usuàries i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017	9.63%	*	*

Complet ■ Incomplet ■ No avaluat ■

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:



- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives que es troben disponibles al Servei de Relacions Institucionals (format escrit i on-line).
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica de rel.institucionals@gramenet.cat
- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- *La Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.



9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1. Drets

- Ser informat o informada després d'una petició raonada a l'Administració municipal, en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A ser contestats en el mateix idioma que es demana, utilitzant les llengües oficials al territori.
- A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

9.2. Responsabilitats

- Utilitzar els serveis públics municipals d'acord amb la seva naturalesa i accedir als diferents canals per tal d'explicitar les comunicacions a l'Ajuntament.
- Facilitar totes les dades requerides al formulari del Programa QUI, en cas de voler resposta.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu almenys estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents, segons la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú:
 - Les persones físiques i/o jurídiques
 - Les entitats sense personalitat jurídica
 - Els/les qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
 - Els/les qui representin una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de compres

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1. Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització



Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la coordinador/ra de Relacions Institucionals serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminació de correus personals Actualització de càrrecs responsables -Revisió de serveis i compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



CARTA DE SERVEIS DE SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

Any 2020

Aquesta carta de serveis defineix el conjunt d'activitats i serveis que es presten al Servei de Salut Pública i Atenció als Consumidors de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. Inclou els diferents àmbits de la salut pública com són la promoció de la salut i la prevenció de la malaltia, les drogodependències i la salut mental i la seguretat alimentària.

Els serveis que es presenten són activitats dirigits a fomentar la salut de la població, que donen resposta a les necessitats i als problemes de salut pública de les persones i dels col·lectius, a través del treball en xarxa, la participació, la col·laboració i la transversalitat.

1. Identificació

Nom del servei	Salut Pública i Atenció als Consumidors
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Drets socials, Gent Gran, Salut i Consum
Equip responsable	Carme Palma Moreno, Cap de Servei de Salut Pública i Atenció als consumidors Nicolasa Villena Directora de Drets socials, Gent Gran, Salut i Consum
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 13 h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre)
Telèfon	Tel. 934 624 000 (extensió 3054)
Adreça electrònica	salutpublica@gramenet.cat
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/

2. Missió i valors

La missió és contribuir a la millora de la salut i el benestar en col·laboració amb altres administracions públiques, mantenir i millorar l'educació per a la salut de la població en general i en especial d'infants i joves, i garantir la seguretat, salubritat i innocuïtat dels aliments que comercialitzen els establiments minoristes de la ciutat.

Els valors del servei són l'equitat, l'objectivitat, la fiabilitat, la proporcionalitat, el foment del diàleg, la proactivitat i la participació.



3. Serveis

3.1 Promoció de la salut

3.1.1 Educació per a la salut

Consisteix en l'oferta a l'ensenyament primari i secundari d'activitats educatives i materials didàctics al voltant de l'afectivitat, la sexualitat, l'alimentació saludable, la salut mental, les drogues, l'assetjament i l'ús de les tecnologies de la comunicació i l'entreteniment.

Es dissenyen activitats pròpies i es cobreix les demandes de centres d'educació no formal, famílies i altres equipaments i de programes i xarxes de salut comunitària.

Destinatari/àries:	Centres d'educació primària i secundària Associacions de famílies Centres d'educació no formals Equipaments i programes comunitaris
Com sol·licitar el servei	Programa d'activitats educatives complementàries al currículum https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/ Directament a promociosalut@gramenet.cat

3.1.2 Pla Municipal de Drogues

Aprovació quadriennal del nou Pla Municipal de Drogodependències i avaluació de l'anterior. El Pla conté les accions de prevenció de problemes associats a les drogues, de normalització social i inserció de persones drogodependents i de suport i assessorament a famílies i a agents socials.

Les accions es duen a terme en els centres de secundària, en medi obert, en espais de referència de joves i en programes específics de treball amb persones drogodependents.

Destinatari/àries	Centres d'educació secundària Famílies Joves d'espais no formals Persones drogodependents
Com sol·licitar el servei	Programa d'activitats educatives complementàries al currículum https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/ Directament a pladrogues@gramenet.cat

3.1.3 Sexualitat sana i prevenció d'infeccions de transmissió sexual

Cada any es duu a terme una campanya comunitària adreçada a tota la comunitat amb especial atenció a adolescents i joves, de sensibilització i prevenció del VIH i altres infeccions de transmissió sexual.



S'editen materials, es reparteix material informatiu i profilàctic, es fan actuacions preventives en format taller i teatre, i es munten espais informatius.

Destinatari/àries	Centres d'educació secundària Centres d'educació no formal Equipaments i serveis de la comunitat
Com sol·licitar el servei	Programa d'activitats educatives complementàries al currículum https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/ Directament a promociosalut@gramenet.cat

3.1.4 Salut comunitària i treball en xarxa

Es lidera i es dona suport a processos de salut comunitària i xarxes en pro de la salut com la Taula Salut mental i addiccions.

Es potencia la implicació i sensibilització comunitària amb la participació de serveis, programes i organitzacions no lucratives, i es dona suport a associacions no professionals per potenciar el seu treball, se les assessora tècnicament i es facilita les seves iniciatives.

Destinatari/àries	Serveis d'atenció i entitats, persones afectades i famílies
Com sol·licitar el servei	promociosalut@gramenet.ca

3.1.5 Malalties de declaració obligatòria

Es gestionen les deteccions de malalties que tenen un alt impacte en la salut o són especialment preocupants per la seva potencial transmissió, i han estat classificades com de declaració obligatòria.

A més s'informa i assessora als centres educatius sobre aquestes malalties i potencials brots epidèmics, en coordinació amb la Unitat de vigilància epidemiològica del Departament de salut de la Generalitat de Catalunya.

Destinatari/àries	Centres educatius
Com sol·licitar el servei	salutpublica@gramenet.cat

3.1.6 Monitoratge sistemàtic de malalties i determinants de salut

S'actualitza l'informe de salut de la població amb indicadors sobre problemes de salut i determinants socials en col·laboració amb Diputació de Barcelona.

Es fan estudis específics relacionats amb la salut per poder dissenyar les intervencions en funció de la realitat i de les necessitats detectades.

Destinatari/àries	Professionals socio-sanitaris Agents socials
-------------------	---

Estudiants

Com accedir

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/areas-municipales/salud-publica/informes-i-estudis-de-salut/>

3.2 Protecció de la salut

3.2.1 Vigilància i control dels establiments alimentaris

Consisteix en la revisió acurada i seguiment de la seguretat alimentària dels establiments. Les inspeccions es programen en funció del risc de l'activitat alimentària de cada establiment.

Es dona resposta a les denúncies rebudes al Servei i es gestionen alertes alimentàries en col·laboració amb l'Agència de Salut Pública de Catalunya.

Destinatari/àries

Establiments alimentaris de la ciutat

Com sol·licitar el servei

Actuació d'ofici
Sol·licitud de la revisió d'un establiment
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>

3.2.2 Cens Municipal Sanitari i valoració del risc per a la salut dels establiments alimentaris

Se censen i es valoren els establiments alimentaris de la ciutat per elaborar el mapa de risc alimentari, seguint el protocol de valoració del risc de la Diputació de Barcelona.

Aquesta valoració del risc es quantifica en funció del tipus de manipulació, establiment i activitat alimentària i les estructures.

Destinatari/àries

Establiments alimentaris minoristes

Com sol·licitar el servei

Actuació d'ofici
Consulta del mapa de risc:
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/seguretat-alimentaria/materials-realitzats/>

3.2.3 Presa i anàlisi de mostres alimentàries

Es porten a terme les campanyes de presa de mostres per complementar la inspecció sanitària i fer anàlisis específics en profunditat.

Els resultats serveixen per millorar el servei que presten els establiments, s'informa als titulars, es prenen mesures correctores si s'escau i es dissenyen materials informatius.

Destinatari/àries

Establiments alimentaris minoristes

Com sol·licitar el servei

Actuació d'ofici en funció de campanyes
Consulta del resultat de les campanyes:
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/seguretat->



[alimentaria/campanyes-de-control/](#)

3.2.4 Auditoria, assessorament i formació en seguretat alimentària

S'ofereix un espai d'assessorament individualitzat als titulars dels establiments, paradistes o entitats pel compliment de la normativa en relació amb la seguretat alimentària en el marc del seu establiment o en la celebració de festes culinàries al carrer.

Es dissenyen espais de formació en seguretat alimentària a entitats i titulars d'establiments per sectors comercials per pròpia iniciativa o en funció de la demanda d'un col·lectiu.

Destinatari/àries:	Persones físiques i jurídiques que volen obrir un establiment. Titulars d'establiments alimentaris
Com sol·licitar el servei	Entitats que organitzen activitats culinàries al carrer Mitjançant el formulari: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/seguretat-alimentaria/assessorament-i-suport-tecnic/ Directament a protecciosalut@gramenet.cat

3.2.5 Autorització sanitària de l'activitat de pírcing, tatuatge o micropigmentació

Es porta a terme la revisió documental, la inspecció i comprovació de requeriments per donar si s'escau a l'autorització sanitària d'aquesta activitat. L'autorització sanitària està subjecte a una taxa que es pot consultar al web municipal.

Igualment, s'estableix una inspecció anual de tots els establiments amb alguna d'aquestes activitats de la ciutat.

Destinatari/àries	Establiments de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació
Com sol·licitar el servei	Presencialment a l'Oficina d'informació i atenció ciutadana Mitjançant la seu electrònica: https://oiac.gramenet.cat:10003/RegistreTelematic/CercadorTramits.aspx?&lang=CAT&h=1

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
Salut pública					
1	Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut per a joves en situacions de vulnerabilitat, segons les necessitats detectades per l'equip educatiu. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	*	*
2	Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut per a centres de secundària en	100%	100%	*	*



	<p>els següents àmbits: afectivitat, sexualitat, alimentació, salut mental, pantalles, drogues i assetjament.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 				
3	<p>Gestionar com a mínim el 90% de les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	90%	85%	*	*
4	<p>Donar suport a totes les activitats de prevenció del VIH i sida sol·licitades pels centres d'educació secundària, en el marc d'una campanya anual de sensibilització i prevenció.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	100%	*	*
5	<p>Disposar d'un Pla Municipal sobre Drogues que emmarqui totes les accions preventives i de normalització social de persones drogodependents, amb una avaluació quadriennal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	1	1	*	*
6	<p>Atendre com a mínim el 90% de les demandes de professionals, familiars i joves que es trobin en medi obert o en assessoria, en un període màxim de 10 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	90%	90%	*	*
Seguretat alimentària					
7	<p>Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura i canvis de titular.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	74%	79%	*	*
8	<p>Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura classificats.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	79%	79%	*	*
9	<p>Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat, amb un mínim del 80% dels establiments de nova obertura censats.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	100%	*	*
10	<p>Inspeccionar el 90% dels establiments denunciats, en menys de 48 hores (dies feiners).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	100%	*	*
11	<p>Fer el seguiment i control com a mínim del 50% dels establiments de més risc, segons determina el protocol de risc de la Diputació de Barcelona.</p>	56%	37%	*	*



	<ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 				
12	<p>Inspeccionar el 100% dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació, per fer el seguiment.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	90%	*	*
13	<p>Gestionar el 100% de les autoritzacions sanitàries sol·licitades, per a la posada en marxa de centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 	100%	100%	*	*

Complet
Incomplet
No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar la repetició de l'error.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció d'expectatives que el Servei de Gestió de Patrimoni posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials

El Servei impulsa espais de participació de la ciutadania organitzada en temes de salut com ara la Taula de Salut comunitària o la Taula de Salut mental i addiccions o altres plataformes comunitàries.



7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 33/2011, de 4 d'octubre (estatal), General de Salut Pública.
- Llei 18/2009, del 22 d'octubre (catalana), de Salut Pública.
- Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'Ordenació Sanitària a Catalunya (DOGC núm. 1324, del 30/07/1990) . [pdf, 1,64 Mb].
- Llei 17/2011, de 5 de juliol, de seguretat alimentària i nutrició (BOE núm. 160, del 06/07/2011).
- Llei 15/1983, de 14 de juliol, de la higiene i el control alimentaris (DOGC núm. 347, del 22/07/1983).

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Promoció de la salut

9.1. Drets

- Rebre una resposta a la seva demanda d'activitats educatives i de promoció de la salut.
- Valorar l'actuació d'educació i promoció per a la salut municipal.
- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal.

9.2. Responsabilitats

- Demanar les activitat segons els protocols establerts.
- Complir amb els compromisos que han arribat amb el Servei (estar present mentre es fan les activitats, fer la convocatòria, emplenar el qüestionari d'avaluació i altres).



Protecció de la salut

9.3 Drets

- Rebre una còpia de l'acta oficial amb les deficiències detectades en les inspeccions.
- Dret a tenir informació sobre quins aspectes de la normativa presenten disconformitats.
- Presentar al·legacions per escrit sobre aquells aspectes inspeccionats que no estan d'acord i/o no queden ben reflectits en l'acta d'inspecció.
- Demanar informació sobre la situació en què es troba el seu expedient, o bé per escrit o bé presencialment.
- Presentar al·legacions que suposen circumstàncies atenuants en el transcurs de l'expedient.
- Obtener un certificat d'assistència a les formacions.
- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l' Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal.

9.4. Responsabilitats

- Facilitar l'entrada al personal tècnic i al personal d'inspecció per fer la vigilància i control de l'establiment.
- Conèixer la normativa sanitària aplicable al vostre establiment.
- Assegurar les condicions higièniques sanitàries obligatòries del vostre establiment.
- Corregir les deficiències detectades a les inspeccions.
- Presentar una denúncia quan s'observen irregularitats higièniques sanitàries (en els establiments alimentaris, menjadors col·lectius, parades de mercats, transport urbà de mercaderies...) que poden causar un problema de salut a la resta de la ciutadania.
- De manera presencial a l' Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.



Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Salut pública i Atenció als consumidors serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels serveis	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI JURÍDIC

Any 2020

Correspon al Servei la defensa judicial de l'Ajuntament, la resolució de tots els recursos administratius que s'interposin contra aquest, la gestió, tramitació i resolució de les reclamacions patrimonials i reclamacions de danys del patrimoni municipal, i la defensa en judici del personal de l'Ajuntament que així ho sol·liciti, en virtut del que disposa el corresponent conveni col·lectiu.



1. Identificació

Nom del Servei	Servei Jurídic
Adscripció dins l'organigrama municipal	Secretaria General
Equip responsable	Joana Ricardo Hoyos, Cap del Servei Jurídic Francisco Javier Ezquiaga Terrazas Secretari general
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres, de 9 a 14h Aquest horari podrà modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins el 10 de setembre).
Telèfon	934 624 000 ext.: 4027
Web	http://www.gramenet.cat/
Adreça electrònica	ssjj@gramenet.cat

2. Missió i valors

El Servei té com a missió garantir la defensa judicial de l'Ajuntament en tots els ordres jurisdiccionals i unificar criteris legals en la tramitació ordinària dels expedients, reforçant el control de legalitat dels actes i resolucions administratives dictades pels òrgans competents.

Els valors i principis en els quals s'inspira el Servei es fonamenten en la legalitat, la qualitat, l'eficàcia i la transparència.

3. Serveis

3.1 Reclamacions de Responsabilitat Patrimonial

L'Ajuntament tramita els procediments legalment i reglamentària establerts per al reconeixement de les indemnitzacions que puguin correspondre a la ciutadania pels danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics que té encomanats, sempre que les persones afectades no tinguin l'obligació o el deure jurídic de suportar-los.

Destinatari/s	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	A través de la presentació d'una instància genèrica presentada a l'OIAC, Plaça de la Vila, 1. Demanar cita prèvia

al telèfon del Servei 934 624 090 o a l'enllaç de la pàgina web <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa>

3.2 Resolució de recursos

El Servei Jurídic vetlla per tal que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet compleixi amb la seva obligació de dictar resolució expressa i notificar-la en tots els procediments. En aquest sentit, es resoldran tots els recursos i altres peticions, tant de revisió d'actes com de revocació dels actes que formulin les persones interessades, o els seus representants, en la defensa dels seus interessos.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	A través de la presentació d'una instància genèrica presentada a l'OIAC, Plaça de la Vila, 1. Demanar cita prèvia al telèfon del Servei 934 624 090 o a l'enllaç de la pàgina web https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Reduir el termini de resolució de les reclamacions de responsabilitat patrimonial, per sota del termini legalment establert, com a mínim en un 25% dels casos.</p> <p>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</p>	No mesurat	*	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Aquests compromís de qualitat s'adopta, en tot cas, des del moment en què el Servei Jurídic té coneixement de la reclamació i/o recurs, i queda condicionat a la recepció efectiva de l'expedient administratiu complert, així com dels informes o dictàmens que hagin d'elaborar els serveis gestors de l'Ajuntament per a la resolució dels assumptes.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que proposen dur a terme per evitar situacions semblants.



- S'oferran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015
- Escrits dirigits al Servei Jurídic o bé al correu ssjj@gramenet.cat

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'OIAC, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei Jurídic, trucant per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

8.1 De règim local

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals.
- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres activitats i serveis dels ens locals.



8.2 De procediment administratiu i règim jurídic de les administracions públiques

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic

A més, per a la resolució dels assumptes s'aplicarà la normativa sectorial de referència.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

9.1 Drets

- Ser informat, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

9.2 Responsabilitats

- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques (en la mesura en què les administracions hagin habilitat els mecanismes adients) els subjectes següents:
 - Les persones jurídiques
 - Les entitats sense personalitat jurídica
 - Els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
 - Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació



Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap de serveis Jurídics serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especificuen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOG 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOG 16/12/2019	
	Propera actualització: segon semestre de 2020		



Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

Any 2020

Els Serveis Socials municipals s'adrecen a la ciutadania que es troba amb alguna mena de necessitat social o en situacions de vulnerabilitat i dependència. Ofereixen informació, orientació i assessorament sobre la situació individual i familiar que expressa la persona que acudeix al servei; diagnostiquen la situació social; i elaboren un pla de treball per promoure millores en la situació familiar i social de l'usuari o la usuària i gestionen sobre recursos i prestacions disponibles.

1. Identificació

Nom del Servei	Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies i Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables.
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Drets Socials, Gent Gran i Salut i Consum
Equip responsable	<p>Núria Llauredó Almonacid Cap de Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies</p> <p>Sònica Pous Ruiz Cap del Departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) dels districtes 1, 2 i 6</p> <p>Ma. José Bolívar García Cap del Departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) dels districtes 3,4 i 5</p> <p>Mercè Rosa Gabarda Cap de Departament de Gestió de Prestacions Socials</p> <p>Encarna Zurita Lorente Cap del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables.</p> <p>Nicolasa Villena Director/a de Drets Socials, Gent Gran, Salut i Consum</p>
Adreces	<p>Servei d'Atenció a la Infància i a les Famílies L'atenció és territorial amb una seu a cada un dels districtes.</p> <p>Telèfon d'atenció a les Famílies: 934 624 077 Atenció directa dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h Contestador: La resta d'horari, tots els dies de l'any, 24 h.</p>



**Departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS),
districtes 1, 2 i 6**

- EBAS districte 1 (Centre i Can Mariner) i districte 2 (Llatí, Riera Alta i Cementiri Vell)
Rambla del Fondo, 13
Tel. 933 924 046
ebas1-2@gramenet.cat
- EBAS districte 6 (Fondo)
Bruc 21
Tel. 934 624 085
ebas6@gramenet.cat

**Departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS),
districtes 3, 4 i 5**

- EBAS districte 3 (Singuerlín, Oliveres, Can Franquesa, Guinardera, Serra de Marina i Can Calvet)
Av Puig Castellar 16
Tel. 933 911 311
ebas3@gramenet.cat
- EBAS districte 4 (Riu Nord i Riu Sud)
Llorenç Serra 50, local 3.
Tel.934 624 088
ebas4@gramenet.cat
- EBAS districte 5 (Raval, Santa Rosa i Safaretjos)
Av Generalitat 112.
Tel. 934 624 068
ebas5@gramenet.cat

Departament de Gestió de Prestacions Socials

Av. Francesc Macià , 41
Tel. 934 624 000 ext. 3661
oficinagps@gramenet.cat

Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)

Llorenç Serra 50, local 2
Tel. 934 624 066
eaia.st.colomag@gramenet.cat

**Departament d'Atenció a les Persones en Situació de
Dependència i Adults Vulnerables**

Llorenç Serra 50, local 5
Tel . 934 624 067
dependencia@gramenet.cat

Horari	Presencial: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h (cita prèvia i urgències). Tardes amb cita prèvia.
Web	Ajuntament http://www.gramenet.cat
Adreces electròniques	Atenció a la Infància i les Famílies: atenciofamilies@gramenet.cat

Dependència i vulnerabilitat:
dependencia@gramenet.cat

Departament de Gestió de Prestacions Socials
oficinagps@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió dels Serveis Socials municipals és promoure, organitzar i gestionar el procés de prestació dels serveis socials adreçats a la ciutadania per tal de poder atendre i donar resposta a les necessitats socials de les persones, promovent la qualitat de vida de la ciutadania, els recursos i l'apoderament personal.

Valors: orientació a les persones, eficiència, eficàcia, qualitat del servei, millora contínua, equitat, dignitat i respecte.

3. Serveis

3.1 Equips professionals

Els Serveis Socials municipals agrupen diferents equips professionals i la seva finalitat prioritària és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situacions de risc social o d'exclusió, així com en l'àmbit comunitari.

3.1.1 Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

Servei responsable de la gestió dels Serveis Socials a través dels Equips Bàsics d'Atenció Social, el Departament de Gestió de Prestacions Socials i l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (en endavant EAIA).

3.1.2 Equips Bàsics d'Atenció Social

Els Equips Bàsics d'Atenció Social (en endavant EBAS) ofereixen serveis de primera atenció social i tractament a totes aquelles persones que necessiten informació, diagnòstic, orientació, suport i assessorament individualitzat, familiar o comunitari, per fer front i prevenir situacions de necessitat personal bàsica, manca de cohesió social, familiar o desigualtat (Llei de serveis socials, art.6).

La tasca primordial d'aquests equips és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones i famílies sobretot quan es troben en situacions de risc social o d'exclusió.

A Santa Coloma de Gramenet, els equips estan organitzats per districtes municipals (un per cada districte municipal) i un específic per situacions de gent gran i adults vulnerables.

Són equips multidisciplinaris formats per professionals del treball social i l'educació social, amb el suport de personal administratiu.

Ofereixen atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals es pot accedir. Fan diagnòstic de la situació social que se'ls exposa i promouen plans de millora.

Tramiten les prestacions econòmiques que valoren idònies per millorar la situació de les persones ateses (d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i altres).



Promouen i participen en els projectes comunitaris que es desenvolupen en el seu àmbit territorial.

Poden promoure mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments. Les i els professionals de Serveis Socials, quan la persona usuària ho precisi i sempre amb cita prèvia, poden comptar amb un servei d'interpretació per tal de facilitar la comunicació entre la ciutadania i les i els professionals.

3.1.3 Departament de Gestió de Prestacions Socials

Aquest Departament s'encarrega de la gestió de les prestacions econòmiques i materials que promouen els equips de Serveis Socials. També elaboren les bases de les convocatòries d'ajuts i elaboren reglaments i altres materials tècnics.

És un servei adreçat a prestar suport tècnic, econòmic i administratiu als EBAS, a les entitats i a donar resposta a les necessitats de la ciutadania del municipi, fomentant la dinamització de recursos, programes i projectes concrets en atenció a dèficits i carències específiques.

3.1.4 Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència

L'EAIA està format per professionals de la psicologia, la pedagogia, treball social i l'educació social.

L'EAIA rep la derivació dels infants i adolescents en situació de desemparament o en risc d'estar-hi que detecten els Serveis Socials Bàsics, les instàncies judicials o policials o la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

Així mateix, l'equip fa el diagnòstic, la valoració dels infants i adolescents i de llurs entorns sociofamiliars i proposa les mesures adients en cada cas, en base a la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència.

També elabora plans de millora per a la infància, la joventut i la seva família, i fa el seguiment i el tractament de les famílies, tant si els infants es mantenen en el seu nucli familiar com si la mesura proposada ha significat una sortida de l'infant del nucli familiar.

L'EAIA treballa de manera coordinada amb els equips de Serveis Socials Bàsics i amb altres equips que atenen els infants i adolescents. També fan una funció d'assessorament als equips de Serveis Socials Bàsics en matèria d'infància en risc.

3.1.5 Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables

Aquest Departament constitueix, entre d'altres equips, el setè EBAS de la ciutat, ofereix serveis de primera atenció social i tractament a totes aquelles persones, que siguin majors de 65 anys, dependents o es trobin en situació d'alt risc social, i que necessiten informació, diagnòstic, orientació, suport i assessorament individualitzat, familiar o comunitari, per fer front i prevenir situacions de necessitat personal bàsica, manca de cohesió social, familiar o desigualtat (Llei de serveis socials, art.6). És l'equip responsable d'aplicar, en el marc de les competències municipals, allò que determina la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Les i els professionals dels EBAS avaluen les situacions de necessitats dels usuaris i de les usuàries i elaboren informes tècnics i diagnòstics socials de les persones ateses, per orientar-



les i derivar-les als diferents serveis i prestacions socials que ofereix l'Ajuntament i altres institucions públiques.

Les persones que han estat valorades com a dependents hauran d'adreçar-se a aquest Departament per concretar, junt amb el tècnic o la tècnica corresponent, el Pla Individual d'Assistència (PIA).

L'accés o prioritat per accedir als serveis vindrà determinada pel grau de dependència reconegut. El copagament dels serveis es determinarà en funció de la capacitat econòmica de la persona.

Les prestacions que preveu la llei són:

1. Prestació econòmica per cuidador no professional.
2. Prestació econòmica vinculada a residència i/o centre de dia.
3. Serveis de prevenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal.
4. Servei de teleassistència.
5. Servei d'ajuda a domicili.
6. Servei de centre de dia i de nit:
 - Centre de dia per a gent gran.
 - Centre de dia per a menors de 65 anys.
 - Centre de dia d'atenció especialitzada.
 - Centre ocupacional.
7. Servei d'assistència personal de suport a la vida autònoma i d'integració social i comunitària així com per a l'acompanyament a activitats laborals, ocupacionals i formatives per a persones amb discapacitat física.
8. Servei d'atenció residencial:
 - Residència o llar residència per a persones grans en situació de dependència.
 - Centre d'atenció a persones en situació de dependència, per raó de la seva discapacitat.

3.2 Recursos

3.2.1 Infància i adolescència

3.2.1.1 Ajuts per a l'escolarització infantil de 0-3 anys

Ajut econòmic subjectiu de caràcter mensual per fer front a les despeses d'escolarització i/o menjador de l'alumnat matriculat en centres educatius del primer cicle d'educació infantil.

Destinatari/s/àries	Alumnat de 0-3 anys empadronat al municipi i matriculat en centres educatius, tant públics com privats, del primer cicle d'educació infantil.
Com sol·licitar el Servei	Presencialment a l'Equip Bàsic d'Atenció Social del districte corresponent, demanant cita prèvia. Aquests ajuts s'atorguen en funció de la valoració que fan els professionals dels serveis socials i del grau de compliment de les bases de les convocatòries, que es publiquen periòdicament. Més informació al Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies i a les mateixes bases.

3.2.1.2 Menjador escolar

Les famílies amb infants escolaritzats en centres públics i concertats de la ciutat, de P-3 a 6è de Primària, que compleixin els requisits establerts, poden sol·licitar l'ajut individual de menjador a través del seu centre educatiu. L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet cogestiona aquests ajuts amb el Consell Comarcal del Barcelonès.

Els equips de Serveis Socials bàsics valoren les situacions de vulnerabilitat que precisen disposar d'ajuts de menjador escolar.

Destinatari/àries	Les famílies han de complir els següents requisits per accedir a les prestacions: <ul style="list-style-type: none">▪ L'infant ha d'estar matriculat a un centre d'educació infantil i primària, o al Centre d'Educació Especial Josep Sol i Rodríguez.▪ L'infant ha d'estar empadronat a Santa Coloma de Gramenet per un període mínim de 18 mesos.▪ La família ha de disposar d'uns ingressos nets inferiors a l'IRSC (Indicador de Renda de Suficiència de Catalunya)
Com sol·licitar el Servei	Les sol·licituds, juntament amb la documentació acreditativa, s'hauran de presentar en el centre educatiu on l'alumnat estigui matriculat o preinscrit en el termini oficialment establert. El termini, la normativa i els impresos de les convocatòries poden consultar-se al web municipal. Més informació al Departament de Gestió de Prestacions Socials.

3.2.1.3. Activitats socioeducatives i de lleure en període escolar i en període de vacances escolars

Ajuts econòmics de caràcter subjectiu dirigits a facilitar als menors de 3 a 18 anys la seva participació en activitats socioeducatives, en horari extraescolar i durant el període no lectiu. Es preveu la seva participació com a mesura de reforç del procés de socialització dels menors.

Aquest ajut va dirigit a aquelles famílies que per motius socioeconòmics tenen dificultats per assumir el cost de les activitats extraescolars que es realitzen en horari no lectiu i per a les activitats esportives.

Destinatari/àries	Les famílies han de complir els següents requisits per accedir a les prestacions: <ul style="list-style-type: none">▪ La i el sol·licitant i els membres de la unitat de convivència han d'estar en una situació de necessitat social, diagnosticada per un o una professional dels Serveis Socials Bàsics i estar en un procés d'atenció social per un EBAS (o iniciar aquest procés a partir de la concessió de l'ajut) i comprometre's a complir amb el pla d'intervenció social establert per millorar la situació.▪ Assistir a un centre escolar públic. En el cas d'assistència a un centre concertat solament es
-------------------	--



preveurà l'atorgament quan la plaça hagi estat assignada per l'Oficina Municipal d'Escolarització i no a petició de la família.

Queden excloses les persones que assisteixen a centres educatius privats o concertats de manera voluntària.

- Sol·licitar les prestacions que pel mateix concepte puguin oferir les diferents administracions, tant l'estatal com la Generalitat, o de qualsevol altre organisme públic.

Com sol·licitar el Servei

L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.2.1.4. Centres oberts

El Centres oberts ofereixen atenció als infants i joves de 3 a 18 anys que precisen d'un servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar. Aquests centres donen suport, estimulen i potencien l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat dels usuaris i de les usuàries, de llur socialització, adquisició d'aprenentatges bàsics i esbarjo. L'Ajuntament ofereix el servei de centre obert en conveni amb diverses entitats de l'àmbit de l'educació del municipi.

Destinatari/àries

Infants i joves de 3 a 18 anys

Com sol·licitar el Servei

L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.2.1.5. Taula Local d'Infància

La Taula Local d'Infància és un espai de treball en xarxa en el què s'integren tots els agents i les experiències d'intervenció i coordinació en matèria d'infància i adolescència, especialment en situacions de risc. Formen part d'aquest òrgan: diferents professionals de l'Ajuntament, de la Generalitat de Catalunya i de la Diputació de Barcelona, així com, els Mossos d'Esquadra, la Fundació ASPANIDE, el Centre de Salut Mental, els EAPs, el Centre Obert Rialles, l'Hospital de l'Esperit Sant, l'Hospital Germans Trias i Pujol, la Xarxa de CO i les escoles de primària de Santa Coloma.

La Taula ha elaborat un "Protocol d'actuació en situacions de risc i maltractament infantil i adolescent" específic per a Santa Coloma de Gramenet, per tal de millorar les intervencions i el treball en xarxa en aquesta matèria, i afavorir el treball coordinat.

3.2.2 Població en general

3.2.2.1. Atenció a les necessitats bàsiques (alimentació)

Els EBAS gestionen l'assignació de recursos bàsics, com aliments i roba, davant situacions de necessitat social en aquest àmbit i si es compleix les condicions recollides al Reglament municipal de prestacions socials.

El Servei compta amb diversos recursos per donar resposta a aquesta tipologia de necessitats:

3.2.2.2. Programa municipal d'aliments solidaris

El Programa municipal d'aliments solidaris ofereix aliments bàsics a les persones i/o famílies que tenen dificultats econòmiques. S'ofereix un lot d'aliments amb una periodicitat quinzenal que s'adapta en funció del nombre de persones que conviuen al domicili i dels productes de temporada.

Destinatari/àries	Persones empadronades a Santa Coloma des de fa més de sis mesos, en situació de manca de recursos o vulnerabilitat social, que compleixin les condicions recollides al Reglament municipal de prestacions socials.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.2.2.3. Menjador social

El menjador social és un servei municipal destinat a persones de la ciutat que es troben en una etapa d'especial dificultat per cobrir les seves necessitats bàsiques, com és l'alimentació. Els usuaris i les usuàries del menjador social disposen d'un servei complementari de dutxa, bugaderia, i atenció personalitzada.

El servei es dona en dues modalitats diferents:

- Menjar per emportar
- Dinar presencial al menjador

Destinatari/àries	Ciutadania que presenti una situació de manca de recursos per poder fer-se el menjar o necessita disposar de lloc on menjar i altres serveis complementaris (dutxes, bugaderia,..) i que compleix les condicions recollides al Reglament municipal de prestacions socials.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.2.2.4. Àpats a domicili

Aquest Servei ofereix àpats a domicili a persones grans o amb situació de dependència, que tinguin dificultats per comprar i/o cuinar els aliments.

Destinatari/àries	Persones grans i/o adults en situació de dependència sense possibilitats d'elaborar els aliments per manca de capacitat o mitjans adequats.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.2.2.5. Altres necessitats bàsiques

Els Serveis Socials informen, orienten i fan derivació cap a entitats que poden donar suport a la ciutadania en altres situacions de necessitat.

Destinatari/àries	Persones en situació de manca de recursos o vulnerabilitat social, que compleixin les condicions recollides al Reglament municipal de prestacions socials.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.2.3. Prestacions econòmiques

3.2.3.1. Renda garantida de ciutadania

La Renda Garantida de Ciutadania és una prestació social subjectiva de naturalesa econòmica i percepció periòdica que té com a finalitat desenvolupar la promoció de la persona i el seu apoderament i superar les condicions que l'han dut a necessitar aquesta prestació. L'administració responsable de la seva concessió o denegació és la Generalitat de Catalunya.

Els Serveis Socials de l'Ajuntament assumeixen tasques d'informació, d'establiment del pla de millora en aquells casos que es deriven des del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i de seguiment del citat pla.

Destinatari/àries	Majors de 23 anys, residents durant els 24 mesos anteriors a Catalunya, no disposar d'ingressos, rendes o recursos mínims, durant els sis mesos anteriors i no ser beneficiàries d'una prestació pública o privada de servei residencial permanent de tipus social, sanitari o sociosanitari.
Com sol·licitar el Servei	S'ha de demanar cita prèvia al SOC al telèfon 900 400 012 o a la web www.rendagarantida.cat Els Serveis Socials municipals orienten, assessoren i fan el seguiment dels plans d'inclusió.



3.2.3.2 Prestacions econòmiques de caràcter social

La ciutadana o el ciutadà que presenti una situació de necessitat social i compleixi les condicions recollides al Reglament municipal de prestacions socials, podran tenir accés a prestacions econòmiques i materials de caràcter puntual, destinades a pal·liar situacions bàsiques de subsistència, de necessitat i d'urgència.

Modalitats de prestacions: (Reglament de prestacions de caràcter social, març 2012)

- Les prestacions econòmiques d'urgència social per pal·liar situacions de necessitat puntuals, urgents i bàsiques de subsistència tenen les següents modalitats:
 - a) Ajuts per a alimentació i necessitats bàsiques de subsistència, per alimentació i higiene infantil i per a vestit.
- Les prestacions econòmiques destinades a prevenir, pal·liar i evitar situacions d'exclusió social i que s'associïn a un pla d'intervenció social realitzat pels EBAS. Aquestes prestacions presenten les següents modalitats en funció de les necessitats que tenen com a objecte pal·liar:
 1. Carència o insuficiència de recursos econòmics per al manteniment de l'habitatge habitual i/o de les despeses que se'n deriven.
 - a) Ajuts per a fer front a la pèrdua temporal o permanent d'habitatge per desnonament, ruïna, higiene, catàstrofe o altre causes de força major.
 - b) Ajuts per a allotjament temporal, puntual i urgent a pensions, hostals...
 - c) Ajuts per garantir els subministraments bàsics (aigua, gas i electricitat) i el correcte funcionament de les instal·lacions bàsiques així com l'alta de consum d'energia elèctrica, l'escomesa d'aigua o la contractació del gas en l'habitatge habitual.
 - d) Ajuts per garantir les condicions mínimes de l'allotjament. Ajuts puntuals per al condicionament bàsic de l'habitatge; per a l'adquisició d'equipament bàsic de primera necessitat de l'habitatge habitual; per a mantenir les condicions mínimes d'higiene de l'habitatge, mitjançant neteges i altres actuacions de caràcter puntual (desinfecció, retirada d'andròmines, etc.) que evitin o minimitzin situacions de risc higiènic i per a l'eliminació de barreres arquitectòniques.
 2. Situacions urgents de manca de recursos i suport en el municipi:
 - a) Ajudes per al trasllat en cas de circumstàncies greus.
 3. Prevenció i manteniment de la salut i atenció sanitària:
 - a) Ajudes per a medicaments i/o altres prescripcions mèdiques, sempre per prescripció del servei públic de salut.
 - b) Ajuts o despeses per odontologia, oftalmologia, ortopèdies i pròtesis.
 - c) Ajuts per a tractaments terapèutics.
 4. Atenció socioeducativa als infants.
 - a) Ajudes per a l'escolarització a l'educació infantil 0-3 anys.
 - b) Ajudes per a donar suport a l'escolarització obligatòria.
 - c) Ajudes per a menjador escolar, complementàries a la convocatòria de beques del sistema educatiu.
 - d) Ajudes per a activitats socioeducatives i de lleure, tant al llarg del curs escolar com en període de vacances.
 5. Suport a la integració sociolaboral.
 - a) Ajudes individuals per a promoure la integració sociolaboral (despesa de matriculacions, inscripcions i assistència a cursos i altres polítiques actives



d'ocupació), així com despeses derivades de l'adquisició de material o desplaçaments generats.

6. Ajuts per a l'atenció de situacions urgents i de greu necessitat que no puguin ser ateses en base a les modalitats previstes en els apartats anteriors.

a) Ajudes per a l'atenció de situacions d'urgent i greu necessitat que no puguin ser ateses per cap dels conceptes previstos en els epígrafs anteriors, vinculades al pla d'intervenció social.

En qualsevol dels supòsits, la persona destinatària de l'ajut haurà de justificar documentalment l'ús de l'import concedit, mitjançant factura o un altre document que el justifiqui.

Destinatari/àries	Persones empadronades a Santa Coloma durant els períodes de carència que determinin els diferents protocols segons la modalitat de la prestació.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.3 Persones grans i persones amb dependència

Aquests serveis estan determinats per la Llei estatal de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (Llei 39/2006, de 14 de desembre). Totes les prestacions ofertes tenen l'objectiu d'atendre les necessitats de les persones amb dificultats per realitzar les activitats de la vida diària i per promocionar la seva autonomia personal. Les prestacions i quanties econòmiques vindran determinades pel grau de discapacitat i la capacitat econòmica de la persona sol·licitant.

3.3.1. Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD)

Aquest servei consisteix en comptar amb la col·laboració d'una o un professional al domicili de la persona beneficiària per atendre necessitats personals, de la llar i/o en relació amb l'entorn.

Destinatari/àries	Persones amb dificultats per realitzar activitats de la vida quotidiana per motiu d'edat (persones majors de 65 anys que viuen soles o amb altres persones grans), per motiu de salut (persones amb disminucions físiques, psíquiques o sensorials i també en períodes de recuperació durant o després d'una malaltia), i/o per motius socials (persones que pateixen una sobrecàrrega per una acumulació de responsabilitats familiars).
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es fa segons la valoració i el diagnòstic dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia a les adreces, horaris i telèfons que consten a l'apartat 1. Identificació.

3.3.2. Teleassistència



Aquest servei ofereix un aparell que es connecta al telèfon de l'usuari o usuària i que dona tranquil·litat a les persones grans perquè en qualsevol situació tindran ajuda encara que estiguin soles i no es puguin valer per elles mateixes. Mitjançant una polsera o un penjoll en cas de necessitats es pot trucar a una centraleta des de qualsevol lloc de la casa i en qualsevol situació. En cas d'emergència (caiguda, trobar-se malament, inseguretat...) es facilita l'accés al domicili dels serveis necessaris.

Destinatari/àries	Persones grans (majors de 75 anys) o persones amb malalties i/o disminucions que visquin soles, o convisquin amb altres persones grans o que passin moltes hores soles.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.3.3. Obres a casa

S'ofereix la possibilitat de millorar les condicions d'accessibilitat, seguretat, higiene, habitabilitat i eficiència energètica mínimes dels habitatges, per tal d'incrementar l'autonomia i la qualitat de vida de les persones beneficiàries d'aquest servei. Les tipologies d'intervencions que s'ofereixen són: arranjaments en banys, cuines, zones de pas, etc.

Destinatari/àries	Persones que es trobin en situació de fragilitat per qüestions d'edat, salut i/o manca d'autonomia personal, discapacitat i/o dependència o en situació de vulnerabilitat en ser persones que viuen soles o amb una altra persona gran.
Com sol·licitar el Servei	L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.3.4. Transport adaptat

El Decret 97/2002, de 5 de març, regula la concessió de la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda. Els serveis que s'ofereixen en aquest àmbit són els següents:

- Alta i renovació de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.
- Duplicats de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.
- Targeta d'aparcament provisional per motius excepcionals.
- Servei de transport especial municipal.
- Targeta d'aparcament de transport col·lectiu per persones amb disminució.
- Transport adaptat esporàdic.
- Exempció de l'impost de matriculació i de l'impost de circulació.

Destinatari/àries	Persones amb el certificat de reconeixement de la discapacitat a partir d'un 33% i que prevegi el barem de
-------------------	--

mobilitat reduïda.

Com sol·licitar el Servei

Presencialment a l'Oficina d'Atenció i Informació a la Ciutadania (en endavant OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant al web municipal.

Les condicions per tramitar els serveis relacionats anteriorment podeu consultar-los a la seu electrònica, dintre de l'apartat tràmits, circulació, vehicles, transport i aparcaments:

3.3.5. Dinar en companyia

El programa *Dinar en companyia* s'impulsà fruit de l'acord amb diferents institucions i empreses privades amb la finalitat d'assegurar una adequada alimentació de les persones grans i per contribuir a la seva socialització. Aquestes persones poden dinar tant a espais concrets, com per exemple a la Fundació Caixa Catalunya-La Pedrera, com en altres residències de la tercera edat de la ciutat.

Destinatari/àries

Persones majors de 65 anys que visquin soles i tinguin dificultats per fer-se el dinar.

Com sol·licitar el Servei

L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.3.6. Gestió de derivació a les diferents residències

3.3.6.1 Serveis residencials per a persones amb discapacitat

Les residències i llars residencials són serveis d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent substitutoris de la llar, adreçats a persones amb discapacitats. L'objectiu és oferir una atenció global per garantir una bona qualitat de vida als usuaris i usuàries.

3.3.6.2 Residència i Llar residència ASPANIDE

Fundació privada prestadora de serveis assistencials. S'adreça a persones amb discapacitat intel·lectual de grau lleu i/o mitjà, que necessiten de forma permanent o temporal supervisió i/o ajuda per a les activitats de la vida diària.

3.3.6.3 Servei residencial d'estades temporals i respir de la Diputació de Barcelona

És un programa de suport a les famílies que ofereix estades temporals en règim residencial. Està adreçat a les persones amb discapacitat psíquica que viuen en família i tenen entre 6 i 65 anys. El programa pretén millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat psíquica i la de tots els membres de la família, proporcionant-los un temps de descans i també donar resposta a situacions urgents imprevistes.

3.3.6.4 Servei de respir familiar prestat per les entitats

Diverses entitats presten els seus serveis amb el suport econòmic de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona, amb la finalitat de millorar la qualitat de vida de les famílies que tenen al seu càrrec persones amb un grau de dependència per raons d'edat i/o discapacitat.

Destinatari/àries	Persones amb discapacitats i qualificació de dependència.
Com sol·licitar el Servei	Informació a l'EBAS i/o al Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació. Més informació al web municipal.

3.4. Habitatge i pobresa energètica

3.4.1 Atenció a persones en risc de perdre l'habitatge

Els Serveis Socials atenen a les persones que es troben en risc de perdre l'habitatge i donen orientació i suport en els tràmits que la ciutadania ha de fer en aquestes situacions, i promouen ajuts de suport i gestionen possibles alternatives. En situacions d'urgència, promouen accions de suport a les famílies i allotjament d'urgència.

Destinatari/àries	Persones i famílies en situació de risc de perdre l'habitatge que viuen a Santa Coloma, previ diagnòstic del servei.
Com sol·licitar el Servei	A l'EBAS i/o al Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.4.2 Habitatge social

Els Serveis Socials promouen l'accés de la ciutadania que ho precisa a habitatges socials. Això es desenvolupa de les següents maneres:

- Accés a pisos de patrimoni municipal.
- Accés a pisos d'entitats que col·laboren amb el Servei mitjançant conveni (Habitat3).
- Accés a pisos de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, mitjançant la Mesa d'emergències socials.
- Accés a pisos d'entitats bancàries, mitjançant la realització d'informes per a lloguer social.
- Accés a pisos d'empreses que col·laboren amb l'Ajuntament.
- Derivació a l'Oficina Local d'Habitatge (OLH).

La possibilitat d'accés a un recurs d'habitatge sempre està condicionat a la disponibilitat d'aquest recurs per part del Servei.

Destinatari/àries	Persones i famílies en situació de risc de perdre l'habitatge que viuen a Santa Coloma.
-------------------	---

Com sol·licitar el Servei

L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.

3.4.3 Pobresa energètica

El nou servei municipal de detecció i reducció de la pobresa energètica, en què es coordinen els Serveis socials, Habitatge i altres serveis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, neix per combatre la situació de pobresa energètica, garantir els drets que contempla la legislació vigent pel que fa a l'accés als subministraments bàsics, i millorar l'eficiència de les llars del nostre municipi, posant especial interès en les llars més vulnerables. Es posaran en marxa mesures de prevenció de la pobresa energètica a les llars de la ciutat i amb especial atenció a les persones vulnerables (infants, malalts, gent gran, etc.), la sensibilització de la població sobre l'eficiència en el consum energètic, per tal d'estalviar fent-ne un ús responsable, la prevenció davant situacions de pobresa energètica a través de la coordinació amb altres serveis del territori i millorar la gestió energètica de les llars de la ciutat i augmentar l'eficiència.

Destinatari/àries

Persones i famílies amb dificultats per fer-se càrrec del cost del subministrament bàsic i que s'ajustin a les condicions dels ajuts.

Com sol·licitar el Servei

El punt del servei es troba a Gramepark, plaça d'en José Cámara de la Hoz, s/n. L'horari és dilluns i dijous de 09:00 hores fins les 15:00 hores; dimarts i dimecres de 09:00 hores fins les 18:00 hores; i el divendres de 09:00 hores fins les 14:00 hores.

Telèfon de contacte: 93 385 94 56

Correu de contacte: pobresaenergetica@gramepark.cat

3.4.4 Ajuda del fons de solidaritat d'AGBAR

El fons de solidaritat està destinat a minorar les despeses de subministrament domiciliari d'aigua potable i va dirigit a les persones i famílies que acreditin una situació de precarietat econòmica.

Destinatari/àries

Persones i famílies amb dificultats per fer-se càrrec del cost del subministrament bàsic i que s'ajustin a les condicions dels ajuts.

Com sol·licitar el Servei

L'assignació d'aquest recurs es farà previ diagnòstic social dels EBAS i/o del Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es recomana demanar cita prèvia segons horaris, adreces i telèfons de l'apartat 1. Identificació.



3.5. Atenció a urgències

3.5.1. Urgències socials

Qualsevol ciutadà o ciutadana de Santa Coloma pot acudir als Serveis Socials municipals per demanar atenció social urgent. L'equip responsable determinarà si es compleixen els criteris d'urgència i el tipus d'intervenció a realitzar.

El Servei té un conveni amb el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (en endavant CUESB) per tal d'atendre de forma immediata i puntual les persones de la ciutat que es troben en una situació d'urgència social fora dels horaris dels centres de Serveis Socials. En aquestes situacions es dona el següent Servei (previ diagnòstic professional):

- Informació, orientació i assessorament.
- Allotjament, ajuts econòmics d'urgència, etc.
- Derivació a altres serveis (Serveis Socials d'Atenció Bàsica, equip d'atenció a les dones, menjadors socials, etc.).

El CUESB també dona atenció a les persones que es veuen afectades per sinistres (incendi, inundació, esfondrament d'un edifici, etc.).

Destinatari/àries	Ciutadania que es troba en situacions d'urgència social.
Com sol·licitar el Servei	<p>Cal acudir a l'EBAS que a la persona afectada li correspongui per districte i/o al Departament d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència i Adults Vulnerables.</p> <p>Les situacions urgents (sempre que compleixin els criteris del Servei per ser considerades com a tals), s'atenen el mateix dia.</p> <p>En cas que la situació urgent es produeixi fora de l'horari d'atenció al públic (de 9.00 a 14.00 h), la Policia Local pot activar els serveis d'urgència i emergència social.</p>

3.5.2. Servei d'Atenció d'Urgències a la Velleja (SAUV)

Estades residencials (màxim 6 mesos) per a l'acolliment temporal de persones majors de 60 anys que es trobin en una situació d'abandonament, indefensió o desemparament per manca de domicili o bé per impossibilitat de viure-hi.

El Servei té com a finalitat acollir de forma temporal a persones grans que es trobin en situació d'urgència social i que requereixen d'una actuació immediata.

Destinatari/àries	Persones majors de 60 anys que es trobin en una situació d'abandonament, indefensió o desemparament.
Com sol·licitar el Servei	Presencial o telefònicament al Departament (passeig Llorenç Serra, 50, local 5, tel. 934 624 067). Es recomana sol·licitar cita prèvia.



4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Concedir a les persones usuàries el 90% com a mínim de les entrevistes sol·licitades als serveis socials bàsics. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	90%	*	*
2	Garantir atenció social d'urgències durant les 24 hores del dia a les persones usuàries que compleixin els criteris establerts per aquest tipus de servei. Aquestes demandes s'atendran als serveis socials bàsics o a través del CUESB. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	100%	*	*
3	Facilitar, com a mínim en el 90% dels casos, la realització d'entrevistes en anglès, francès, àrab, xinès o urdú, a les persones que no coneguin el català ni el castellà. Aquestes entrevistes s'hauran de demanar amb cita prèvia. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	90%	*	*
4	Facilitar a les persones usuàries informació sobre els serveis socials municipals i d'altres Administracions, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	0 queixes	*	*
5	Atendre en un temps mig inferior a 4 setmanes, el 90% de les persones usuàries de la unitat d'acollida, atenció a la gent gran, dependència i adults vulnerables. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	100%	*	*
6	Atendre en un temps mig inferior a 2 setmanes, el 90% de les persones usuàries del servei de transport adaptat. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	90%	*	*
7	Oferir el servei de teleassistència, com a mínim, a 100 persones noves majors de 75 anys. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	100	*	*
8	Atendre les reclamacions de les persones usuàries del departament de dependència, i no rebre més de 5 queixes per falta d'atenció. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.	0 queixes	*	



	<ul style="list-style-type: none"> Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 		
9	<p>Afavorir la coordinació institucional per gestionar les situacions de risc i maltractament infantil i adolescent, a través del funcionament de la Taula Local d'Infància.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 		*
10	<p>Posar en marxa el protocol d'actuació per gestionar situacions de risc i maltractament infantil i adolescent.</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 		*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.
Escrits dirigits a les adreces del Servei:
a) atenciofamilies@gramenet.cat
b) dependencia@gramenet.cat
- Aportacions al consell municipal de Serveis Socials. Aquest consell constitueix el principal espai per a la participació ciutadana a l'entorn de les polítiques municipals en favor del benestar, la inclusió i la cohesió socials. Es tracta d'un òrgan de participació cívica amb el qual es pretén implicar a la ciutadania en el sistema de serveis socials, tant a l'hora d'identificar necessitats ciutadanes com en la gestió dels serveis.



Al consell s'intercanvien informacions, es debat i es recullen propostes entre totes les persones que participen com a vocals o representants de l'Ajuntament, les entitats, administracions o organismes, associacions de veïns i veïnes, ciutadans i ciutadanes a títol individual.

El consell disposa de diverses Taules sectorials, d'acord amb les línies de treball i prioritats establertes. Aquestes Taules es configuren amb representants del consell plenari, personal tècnic municipal, entitats i/o institucions especialitzades, i altres persones expertes.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial adreçant-vos a l'OIAC, situada a la Plaça de la Vila, 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>
- Existeix una bústia física de Queixes i Suggeriments a les oficines municipals de Serveis Socials que resten a disposició de la ciutadania.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, i sol·licitar una entrevista amb la persona responsable, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Ordenança municipal de preus públics.
- Reglament municipal de prestacions econòmiques de caràcter social, març 2012.
- Llei d'enjudiciament criminal
- Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor
- Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència
- Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista
- Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i a la família



- Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1. Drets

- Dret a una atenció personalitzada i confidencial.
- Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Dret a rebre serveis de qualitat.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- Dret a tenir assignat un o una professional de referència. Es tracta d'una figura semblant a la del metge o metgessa de capçalera en l'àmbit de la salut, que forma part dels serveis socials bàsics, municipals o comarcals. S'encarrega de canalitzar les prestacions a la persona o a la seva unitat de convivència i vetlla per la globalitat de les intervencions i per la coordinació dels equips professionals. Amb la seva tasca, la o el professional garanteix una presa de decisions àgil i correcta.
- Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Dret a la informació sobre:
 1. Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures dels usuaris i de les usuàries, el circuit de queixes i reclamacions.
 2. La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
 3. Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials.
 4. Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
 5. Presentació de queixes i reclamacions.
 6. En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

9.2. Responsabilitats

- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.
- Aquells deures que explicita la Llei de serveis socials 12/2007.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.



10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del serveis socials i al/la cap del departament d'atenció a la dependència i gent gran, seran les persones encarregades de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
3a Fase	Ple 6/11/2017 BOPB 29/11/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de serveis, compromisos i normativa	Ple 26/11/2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



CARTA DE SERVEIS DE SISTEMES D'INFORMACIÓ

Any 2020

Servei responsable de planificar, desenvolupar, mantenir, donar suport i proveir les aplicacions informàtiques i la infraestructura dels sistemes i de les comunicacions necessàries per a facilitar els objectius de l'Ajuntament.

1. Identificació

Nom del servei	Servei de Sistemes d'Informació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Equip responsable	Raul Castells Calvo, Coordinador del Servei de Sistemes d'Informació Albert Barenys Director de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	De 7.30 a 19 h En períodes d'activitat reduïda com Nadal, Setmana Santa i des del 15 de juliol fins al 10 de setembre, l'horari és de 7.30 a 15 h.
Telèfon	934 624 020 934 624 000 extensió: 3069
Web	www.gramenet.cat
Adreça electrònica	informaticasat@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió és oferir les eines informàtiques i de comunicacions necessàries per tal que els/les treballadors/es de l'Ajuntament puguin dur a terme les seves tasques de manera que s'optimitzin els recursos econòmics i personals al seu abast.

Els valors són l'orientació cap a la qualitat de servei a l'usuari, la prioritització del desenvolupament propi envers a l'extern, la innovació, la millora constant i l'optimització dels recursos.

3. Serveis

3.1 Suport informàtic

Assistència remota i presencial als/les usuaris/àries davant les incidències relacionades amb el programari i el maquinari que l'Ajuntament posa al seu abast per a dur a terme les seves tasques.



Destinatari/àries: Tot el personal de l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei: Via correu electrònic a: informaticasat@gramenet.cat o bé per telèfon (extensió 3069) si la incidència és prioritària.

3.2 Desenvolupament i manteniment d'aplicacions

Anàlisi, desenvolupament i implantació de noves aplicacions. Manteniment correctiu i evolutiu de les aplicacions internes. Seguiment i implantació de noves versions, així com donar compte de les incidències al proveïdor d'aplicacions externes.

Destinatari/àries: Serveis que necessiten la implantació de noves aplicacions o el manteniment de les ja existents i desenvolupades pel Servei.

Com sol·licitar el servei: Per correu electrònic al Coordinador de Sistemes d'Informació castellscr@gramenet.cat

3.3 Gestió d'usuaris/àries

Gestió d'alta i baixa de comptes d'usuaris/àries, els seus perfils i els seus privilegis d'accés, tant a l'aplicació com als recursos compartits.

Destinatari/àries: Tot el personal de l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei: El mecanisme ordinari és la petició del/ de la responsable jeràrquic/a del/de la treballador/a o cap del Servei mitjançant els següents tràmits de la intranet:

- Alta accés a Circuits de PSE
- Alta de nou Empleat al Sistema Informàtic
- Petició d'Alta d'accés a les aplicacions
- Petició de Baixa d'accés a les aplicacions
- Sicalwin – Alta accés aplicació

La ruta de la intranet per accedir és: Tràmit> Nous tràmits > Servei d'informàtica.

3.4 Manteniment de la infraestructura dels sistemes d'informació i comunicació

Conjunt de tasques de manteniment correctiu i preventiu dels elements que formen la infraestructura dels sistemes d'informació i comunicacions, com per exemple la instal·lació i actualització de noves versions de programari, microprogramari i execució de còpies de seguretat, entre altres. Monitorització de sistemes automatitzats i aplicacions i actuacions en cas d'incidència.

Destinatari/àries: Tot el personal usuari dels elements TIC propietat de l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei: Aquest servei es presta de manera proactiva i permanent.

3.5 Servei de préstec de material

Préstec de material com el portàtil i/o el projector per fer presentacions als equipaments municipals.



Destinatari/s: Tot el personal de l'Ajuntament.
Com sol·licitar el servei: Mitjançant l'agenda de la intranet se selecciona el recurs *Material presentacions*, s'escull una data, durada del préstec i la petició es registra. Per a més informació informaticasat@gramenet.cat

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Resoldre el 50% de les incidències informàtiques com a màxim en 1 hora.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu del 80%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa del 80% al 50% . 	13% ≤ 1h	*	*
2	<p>Resoldre el 80% de les incidències informàtiques en 48 hores com a màxim.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu del 20%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu passa del 20% al 80%. 	48% ≤ 48h	*	*
3	<p>Actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques i elaborar com a mínim 1 nou.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	Actualitzats. 4 nous	*	*
4	<p>Resoldre com a màxim en 48 h les altes, baixes i modificacions de les persones usuàries per a l'ús de les aplicacions informàtiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	61%	*	*
5	<p>Garantir la disponibilitat de les bases de dades dels serveis crítics, com a mínim en un 99% del temps d'ús.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	100%	*	*
6	<p>Garantir la disponibilitat dels servidors com a mínim en un 90% del temps d'ús.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	100%	*	*
7	<p>Restaurar correctament les dades de les còpies de seguretat en el 98% dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	98,85%	*	*



8	<p>Oferir material de préstec en condicions òptimes i no superar les 2 incidències mensuals.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	<p>0,42 incidències</p>	<p>*</p>
---	---	------------------------------------	-----------------

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

Els canals per incorporar la percepció dels usuaris/àries poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts en el Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Els/les professionals de l'Ajuntament es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>



8. Normativa

8.1 Seguretat de la Informació (seguretat de les dades, seguretat física, DRP, BCP, LOPD)

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) - RD 3/2010
- Política de Seguretat (pendent d'aprovació)
- Normativa d'ús de les TIC (pendent d'aprovació)

8.2 Protecció de dades de caràcter personal

- Llei orgànica de protecció de dades - LOPD 15/99 i RD 1720/2007
- Document de Seguretat (pendent d'aprovació)

8.3 Interoperabilitat

- Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI)

8.4 Altres

- Llei de transparència – Llei 19/2013
- Llei catalana de transparència –Llei 19/2014

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

9.1 Drets

- Disposar de material informàtic, tant maquinari com programari, en condicions òptimes per treballar.
- Disposar dels manuals en la intranet actualitzats d'aquelles aplicacions i programari necessari per treballar.
- Disposar de material de préstec en condicions adequades i adaptades a les necessitats.
- Disposar d'assessorament davant les consultes i/o incidències informàtiques que es puguin ocasionar.

9.2 Responsabilitats

- Sol·licitar material de préstec, portàtil i projector, pels canals establerts a la intranet.
- Tenir cura del material de préstec que se sol·licita al servei.
- Comunicar les incidències informàtiques amb la celeritat oportuna pels canals establerts a la intranet.
- Respectar les instruccions i criteris que es donen des del servei de Sistemes d'Informació quant a tot allò relacionat amb el material informàtic, programari i aplicacions de treball.

10. Sistemes d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.



10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la coordinador del servei de Sistemes d'Informació serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOG 02/12/2019
2	Actualització de càrrecs responsables i compromisos Eliminació de correus personals	Ple 26/11/2019 BOPB 4/12/2019 DOG 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			



Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE SOLIDARITAT I COOPERACIÓ

Any 2020

El Departament de Solidaritat i Cooperació és responsable de la promoció de la Cooperació internacional al desenvolupament, mitjançant el suport a projectes i programes de cooperació directa municipal, campanyes d'emergència humanitària o el suport a entitats i a les ONG, i de la Sensibilització, la solidaritat i la Cultura i l'Educació per la Pau (EpD) a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet.

1. Identificació

Nom del Servei	Solidaritat i Cooperació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de , Cultura, Esports , Solidaritat i Cooperació
Equip responsable	Josep Lluís Sánchez Palacios, Cap de Departament de Solidaritat i Cooperació José Velasco Director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Adreça	Plaça de la Vila, 1 (2a planta)
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14h. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre)
Telèfon	934 624 000 extensions 3002/ 2751
Web / adreça electrònica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/ cooperacio@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió és l'impuls i el suport a la Cooperació descentralitzada per contribuir a la millora dels països amb comunitats empobrides i vulnerables afavorint les aportacions i les transferències de recursos, coneixements i capital humà. Tot plegat amb la voluntat de la promoció de la cultura de pau, la solidaritat i els drets humans al conjunt de la ciutadania per possibilitar un ordre internacional més equitatiu.



Els valors propugnats, en relació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible-ODS són la transparència, la solidaritat, el bé comú, la justícia, la participació, la coherència, el respecte al pluralisme, l'eficàcia i l'eficiència.

3. Serveis

3.1 Suport i participació a Projectes de cooperació internacional al desenvolupament

Convocatòria pública anual de subvencions a entitats per a projectes de cooperació al desenvolupament i accions de sensibilització.

Destinatari/àries: Entitats jurídiques legalment constituïdes sense ànim de lucre que tinguin entre els seus objectius la cooperació al desenvolupament i el foment de la solidaritat i la cultura de pau.

Com sol·licitar el servei: Mitjançant els formularis publicats a la web <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/subvencions-cooperacio/>

3.2 Suport i participació a Campanyes de solidaritat

Organització o col·laboració amb activitats intermunicipals informatives, de difusió o per a la recaptació de donacions per a campanyes d'emergència, ajut humanitari i solidaritat impulsades i coordinades per organitzacions i institucions d'aquest àmbit.

Destinatari/àries: Entitats, col·lectius, centres d'ensenyament. Els destinataris finals o beneficiaris són les comunitats o persones a qui va adreçada la campanya.

Com sol·licitar el servei: Participació a les campanyes com entitats associades o a títol individual. <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/sc-ciutat-compromesa/>

3.3 Organització i suport a Activitats educatives de sensibilització de cultura i educació per la pau

Programació anual d'activitats educatives a centres de primària i secundària en col·laboració amb les ONG i organitzacions educatives.

Destinatari/àries: Professorat, responsables d'activitats, persones interessades i alumnat de centres d'ensenyament de secundària, de primària, de centres oberts o de centres educatius en el lleure.

Com sol·licitar el servei: A través del Programa d'Activitats Educatives Complementàries al Currículum (PAECC) <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/>
A través del Departament de Cooperació en les convocatòries específiques. <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/sc-ciutat-compromesa/>

3.4 Organització del Programa 'Joves i Cooperació / Joves per la Pau'

Organització d'activitats educatives i solidàries especialment adreçades a joves.

Destinatari/àries:	Joves entre 16 i 25 anys interessats/ades en les propostes d'activitats.
Com sol·licitar el servei:	A través del Departament de Cooperació en les convocatòries específiques. https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/joves-i-cooperacio/

3.5 Recursos i activitats a l'Espai per la Pau (CRJ Mas Fonollar, C. Sant Jeroni 1-3)

Cessió de la sala i els recursos de l'Espai per la Pau i organització d'activitats periòdiques formatives i de difusió en aquesta matèria.

Destinatari/àries:	Entitats, grups, col·lectius i persones a títol individual
Com sol·licitar el servei:	A través del Departament de Cooperació o de l'equip tècnic del CRJ Mas Fonollar amb el full de sol·licitud específic. https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/sc-ciutat-compromesa/

3.6 Recursos i activitats al Fons Joan Gomis (Biblioteca Central, Jardí de Can Sisteré s/n)

Oferta d'un fons bibliogràfic especialitzat en cooperació i solidaritat i organització d'activitats entorn del Fons Infantil de Solidaritat.

Destinatari/àries:	Joves i infants estudiants i famílies.
Com sol·licitar el servei:	Utilitzant el servei de consulta o préstec bibliotecari. Presencial a les activitats. https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/fons-joan-gomis/

3.7 Organització de les Jornades per la Pau i la Cooperació

Programa anual (octubre) d'activitats centrals en matèria de cooperació, pau i drets humans: conferències, xerrades, debats, exposicions, mostres, etc...

Destinatari/àries:	Ciutadania en general de Santa Coloma de Gramenet, representants, membres d'ONG, professionals de la cooperació solidària i l'educació, estudiants, voluntariat i persones interessades en la temàtica de cooperació, solidaritat, educació per la pau i drets humans.
--------------------	--



Com sol·licitar l'accés:

Presencial: Full d'inscripció específic segons els casos.

Participant a la comissió organitzadora en nom d'una entitat o a títol individual.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Realitzar una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	1	1	*	*
2	Dedicar com a mínim el 70% de l'aplicació pressupostària de cooperació indirecta a la convocatòria de subvencions per a projecte de cooperació i acció de sensibilització. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	70%	70%	*	*
3	Participar com a mínim en 3 campanyes anyals de solidaritat i ajut humanitari, coordinades a nivell general, i les propostes d'entitats locals en difusió, activitats i suport de recursos. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4	5	*	*
4	Destinar com a mínim un 10% de l'aplicació pressupostària de cooperació indirecta, a les campanyes de solidaritat i ajut humanitari. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	10%	10%	*	*
5	Mantenir actualitzats l'espai web i les xarxes socials, com a mínim amb la publicació de 4 notes informatives setmanals a les xarxes socials. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4 notes	4 notes	*	*
6	Donar resposta a les sol·licituds d'entitats, grups, col·lectius o persones, per a l'organització i gestió d'esdeveniments, en un termini màxim de 10 dies laborables. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	4 dies	100%	*	*
7	No rebre més de 5 queixes anuals en relació al programa de solidaritat i cooperació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	0 queixes	2 queixes	*	*
8	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització de 10 sessions, com a mínim, de difusió i informació.	12	14	*	*



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 				
9	<p>Incorporar al ‘Pla de sensibilització en solidaritat i valors’ la realització d’un taller com a mínim.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	1	1	*	*
10	<p>Incorporar al ‘Pla de sensibilització en solidaritat i valors’ la realització d’un curs com a mínim.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	1	1	*	*
11	<p>Incorporar al ‘Pla de sensibilització en solidaritat i valors’ la realització de 4 exposicions com a mínim.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	9	10	*	*
12	<p>Aconseguir un grau de satisfacció mínim pel ‘Pla de sensibilització en solidaritat i valors’ de 6 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	No avaluat	8	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l’any avaluable.

Quan no s’assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d’avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d’implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d’incompliment

En cas d’incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l’incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l’errada.
- S’oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d’un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d’un procediment de reclamació patrimonial envers l’Ajuntament.

6. Canals de participació

L’Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:



- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015, com el Consell de Cooperació i Solidaritat, com a òrgan municipal de participació ciutadana en aquest àmbit, la Comissió Permanent del Consell, les Comissions de treball de les Jornades de Cooperació, de Subvencions, d'Emergència i Ajut humanitari, de Refugiats i altres puntuals o la Coordinadora d'entitats usuàries de la Casa de la Solidaritat i la Pau.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits a l'adreça del Departament.
- Opinions a través de les xarxes socials: i específicament al Facebook 'Espai per la Pau': <https://ca-es.facebook.com/cooperacioAgoraJove/>

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del [web municipal](#)

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

8.1 En matèria de Solidaritat i Cooperació:

- Llei 23/1998 de Cooperació internacional al desenvolupament. Govern d'Espanya.
- Llei 26/2001 de Cooperació internacional al desenvolupament. Generalitat de Catalunya.
- Llei 21/2003 de Foment de la Pau. Generalitat de Catalunya.
- Llei 25/2015 de Voluntariat i foment de l'associacionisme. Generalitat de Catalunya.
- Dictamen jurídic sobre la competència dels municipis en matèria de cooperació internacional en el marc d'aplicació de la Llei de racionalització i sostenibilitat de l'administració local (LRSAL) i sobre la justificació de les aportacions econòmiques que els Ajuntaments tramiten a través del Fons Català de Cooperació al Desenvolupament (2015).

8.2 Sobre normativa local:

- Pla Director de Cooperació i Educació per a la Transformació Social (2017-2020) <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/pla-director/>
- Reglament del Consell de Cooperació i Solidaritat (2017 ~~1997~~).



- Conveni amb el Fons Català de Cooperació al Desenvolupament (2012, prorrogat 2017 i 20218).
- A més, es consideren els Plans directors en matèria de Cooperació solidària de la Generalitat de Catalunya i l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament, del Fons Català de Cooperació al Desenvolupament, de l'Oficina de Cooperació al Desenvolupament de la Diputació de Barcelona i el de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- En l'àmbit internacional es consideren la Declaració de París sobre l'Eficàcia de l'Ajut, l'Agenda d'Acció d'Accra, el Consens Europeu sobre Desenvolupament, les Resolucions de les Nacions Unides en matèria d'assistència humanitària i els Objectius de Desenvolupament Sostenible-ODS.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- A rebre atenció personalitzada i informació personalment, per telèfon o per correu electrònic.
- Participar al Consell de Cooperació i Solidaritat, a la seva Comissió Permanent i a les seves comissions sectorials i de treball, segons els seus reglaments.
- Participar als debats, jornades o fòrums.
- Participar a les activitats de difusió, els tallers i els cursos.
- Expressar opinió, queixes o suggeriments.
- Participar a la convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització.
- Protecció de dades de caràcter personal.
- Confidencialitat.

9.2 Responsabilitats

- Respectar els acords documentals contrets.
- Respectar les bases de les convocatòries de les subvencions o de les activitats.
- Respectar els reglaments de participació ciutadana i el del Consell de Cooperació i comissions en aquest àmbit.

10. Sistema d'aprovació, actualització i retiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.



Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del departament serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables i normativa -Eliminació de correus personals -Modificacions en la missió	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



CARTA DE SERVEIS DE SUPORT ADMINISTRATIU DE LA DIRECCIÓ DE SERVEIS TERRITORIALS I HABITATGE

Any 2020

El Servei de Suport administratiu dóna suport administratiu, jurídic i econòmic als serveis i departaments de la direcció de Serveis Territorials i Habitatge

1. Identificació

Nom del servei	Suport administratiu
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
Equip responsable	Gemma Fernández Torrijos, Cap del Servei de Suport administratiu Miquel Roig Director de Serveis Territorials i Habitatge
Adreça	Serveis Territorials: Plaça Olimpo 3 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	De 8.00 a 15.00 h
Telèfon	934 624 000 extensió 3600
Web	www.gramenet.cat
Adreça electrònica	fernandeztg@gramenet.cat

2. Missió i valors

Donar suport administratiu, econòmic i jurídic i tramitar els expedients administrats relacionats amb la gestió de l'àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.

Els nostres valors són l'eficàcia, l'eficiència i l'interès públic.

3. Serveis

3.1 Gestió administrativa

Gestió administrativa dels expedients impulsats pels diferents serveis amb els quals col·labora:

- Repartiment i gestió de l'entrada de documents al registre de l'Ajuntament.
- Elaboració de les propostes d'acords a junta de govern i ple.
- Impuls de la tramitació dels contractes menors.
- Tramitació de factures i certificacions d'obres.



- Tramitació de les sancions corresponents.
- Elaboració d'informes administratius per als expedients.
- Impuls i seguiment dels expedients relacionats amb guals, reserves d'estacionament de minusvàlids, autoritzacions de via pública, neteges subsidiàries, talls de carrer, etc..
- D'altra tramitació administrativa derivada de la gestió tècnica dels esmentats serveis.

3.2 Gestió econòmica, pressupostària i comptable

Tasques relacionades amb la gestió econòmica, pressupostària i comptable de l'Àrea d'adscripció que inclou, entre d'altres, les següents:

- Supervisió de la proposta del pressupost anual.
- Seguiment de l'execució del pressupost de despesa corrent i inversió.
- Impuls i seguiment de la gestió dels expedients de despesa de consums.
- Tramitació d'expedients de modificació de crèdit i peticions de suplementos de crèdit.
- Gestió d'alta d'aplicacions i projectes comptables.
- Informes justificatius de les factures i/o certificacions d'obra no tramitades en termini.
- Gestió de patrimoni.
- Estudis econòmics del cost d'execució de contractes i de licitacions.
- Estudis de costos de taxes i preus públics i elaboració d'informes econòmics.

3.3 Centralització de la informació i seguiment d'actuacions

Serveis relacionats amb la centralització de la informació, tramitació i seguiment de les actuacions que es porten a l'Àrea de la qual depèn. Per exemple:

- Col·laboració en el disseny i el seguiment del Pla Acció Municipal (PAM) de l'àrea.
- Centralització de la informació relacionada amb l'elaboració d'indicadors (transparència, compte general, cartes de serveis, etc...)
- Col·laboració en la informatització dels processos administratius mitjançant l'administració electrònica.

3.4 Assessorament jurídic

El Servei de Recursos i Prestacions ofereix assessorament jurídic a totes les unitats organitzatives dependents de l'Àrea de treball de referència. Per exemple:

- Validació jurídica de les resolucions o propostes.
- Delegació de signatura del secretari de les notificacions de resolucions administratives.
- Elaboració i modificació d'ordenances fiscals i ordenances municipals.
- Elaboració d'informes jurídics i dictàmens.

Destinatari/s/àries:

Tots els serveis que ofereix la unitat de Recursos i Prestacions estan dirigits als serveis i departaments gestors interns de l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.

Com sol·licitar el servei:

Depenent del tipus de gestió que calgui dur a terme, els canals per accedir al Servei poden ser presencial, per correu electrònic o telefònicament.



4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de 2018, amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable 	No	*	
2	<p>Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns, i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	2 queixes	*	*
3	<p>Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps mig de 15 dies laborables.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	10 dies	*	*
4	<p>Lliurar en els terminis previstos els indicadors relatius al PAM, transparència, compte general i cartes de serveis.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*

■ Complet ■ Incomplet ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia,



la cooperació i el consens. En aquest sentit, els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.
- Escrits dirigits al Servei.

Pel que fa als/les usuaris/àries interns/es, és a dir, els diferents Serveis i Departaments municipals que treballen amb Recursos i Prestacions, poden col·laborar en la millora dels seus serveis mitjançant els canals habituals de contacte

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i els serveis interns, i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible en la web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

8.1 Procediment administratiu

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

8.2 Règim Local

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels ens locals (ROAS).
- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de patrimoni dels ens locals.



8.3 Contractació

- Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic

8.4 Hisendes Locals

- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei orgànica 2/2012, de 17 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera.

8.5 Urbanisme

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme.
- Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació.
- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret de l'habitatge.
- Normes urbanístiques del Pla General Metropolità.
- Ordenances metropolitananes d'edificació.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

9.1 Drets

- Resolució dels expedients administratius de la seva competència.
- Disposar d'informació actualitzada de l'estat d'aquests expedients.
- Formular suggeriments per a una resolució més adequada a les seves necessitats.

9.2 Responsabilitats

- Contestar en un termini raonable als dubtes que planteja la tramitació.
- Signar els informes tècnics al més aviat possible.
- Reservar un espai en la seva agenda setmanal per a la interlocució directa amb la ciutadania.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment



anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Suport Administratiu serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Revisió dels serveis, compromisos i normativa -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	
	Propera actualització: segon semestre de 2020		

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



CARTA DE SERVEIS DE SUPORT ADMINISTRATIU DE DRETS SOCIALS, CULTURA, PARTICIPACIÓ I EDUCACIÓ

Any 2020

Aquest Servei dona suport administratiu, jurídic i econòmic als serveis de les direccions següents :

- Direcció de Drets Socials, Gent Gran, Salut i Consum
- Direcció d'Educació
- Direcció de Participació Ciutadana
- Direcció de Cultura, Esports i Cooperació i Solidaritat

1. Identificació

Nom del servei	Servei de suport administratiu de drets socials, cultura, participació i educació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de drets socials, gent Gran, salut i consum
Equip responsable	José Antonio Nieves Alarcón Cap del servei de suport administratiu Nicolasa Villena Directora de drets socials, gent gran, salut i consum
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	De 8:00 a 15:00 h
Telèfon	93 462 40 00 ext. 3104
Adreça electrònica	nievesaja@gramenet.cat
Web	http://www.gramenet.cat

2. Missió i valors

Donar suport administratiu, econòmic i jurídic i tramitar els expedients administrats relacionats amb la gestió dels serveis de les àrees de Drets Socials i Educació, i la de Participació Ciutadana, Cultura i Esports .

Els nostres valors són l'eficàcia, l'eficiència, l'esperit cooperatiu i l'interès públic.

3. Serveis

3.1 Gestió administrativa



Gestió administrativa dels expedients impulsats pels diferents serveis i departaments amb els quals col·labora:

- Repartiment i gestió de l'entrada de documents al registre de l'Ajuntament
- Elaboració de les propostes d'acords dels òrgans de govern (Ple, Junta de Govern Local, i decrets de les tinències executives d'alcaldia)
- Tramitació dels contractes menors
- Tramitació de factures
- Tramitació d'expedients sancionadors
- Elaboració d'informes administratius pels expedients
- Control, coordinació i seguiment dels diferents requeriments de documentació vinculats a les auditories de gestió de subvencions
- Altra tramitació administrativa derivada de la gestió tècnica dels esmentats serveis

3.2 Gestió econòmica, pressupostària i comptable

Tasques relacionades amb la gestió econòmica, pressupostària i comptable de les àrees d'adscripció que inclou, entre d'altres, les següents:

- Supervisió de la proposta del pressupost anual
- Seguiment de la execució del pressupost de despesa corrent i inversió
- Elaboració de les operacions comptables
- Tramitació d'expedients de modificació de crèdit i peticions de suplement de crèdit
- Tramitació al Servei de Contractació de la documentació (informes, plecs i operacions comptables) per a la licitació dels contractes corresponents
- Gestió alta aplicacions i projectes comptables
- Informes justificatius de les factures no tramitades en termini
- Gestió de patrimoni
- Estudis econòmics del cost d'execució de contractes i de licitacions
- Estudis de costos de taxes i preus públics i elaboració d'informe econòmics

3.3 Centralització de la informació i seguiment d'actuacions

Serveis relacionats amb la centralització de la informació, tramitació i seguiment de les actuacions que es porten a terme a les àrees a què dona suport. Per exemple,

- Centralització de la informació relacionada amb l'elaboració d'indicadors (transparència, compte general, etc...)
- Col·laboració en la informatització dels processos administratius mitjançant l'administració electrònica

3.4 Assessorament jurídic

El Servei de Suport Administratiu ofereix assessorament jurídic a totes les unitats organitzatives dependents de les àrees de treball de referència. Algunes d'aquests serveis són:

- Validació jurídica de les resolucions o propostes
- Elaboració i modificació d'ordenances fiscals i ordenances municipals

- Elaboració informes jurídics i dictàmens
- Validació dels plecs de prescripcions tècniques per a la contractació

Destinatari/s/àries

Tots els serveis que ofereix el Servei de Suport Administratiu estan dirigits als serveis i departaments gestors interns de les àrees a que dona suport: àrea de Drets Socials i Educació, i àrea de Participació Ciutadana, Cultura i Esports

Com sol·licitar el servei

Depenent del tipus de gestió que calgui dur a terme, els canals per accedir al servei poden ser presencial, per correu electrònic o telefònicament

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de l'any 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	Si	*	*
2	<p>Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	0 queixes	*	*
3	<p>Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps màxim de 15 dies laborables.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual de temps mig de 15 dies laborables. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual de temps màxim de 15 dies laborables. 	15 dies	*	*
4	<p>Convocar com a mínim 1 reunió mensual amb els diferents serveis i departaments de les àrees de les quals depèn, per informar sobre la tramitació d'expedients de contractació i altres expedients administratius.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 incorporant "altres expedients administratius". 	3 reunions	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes,



accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferirà alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens. En aquest sentit, els canals per incorporar la percepció del/les ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Escrits dirigits al Servei

Pel que fa als/les usuaris/àries interns, és a dir, els diferents serveis i departaments municipals que treballen amb el Servei de Recursos, poden col·laborar en la millora dels seus serveis mitjançant els canals habituals de contacte i, a partir de 2018, a través d'una enquesta de satisfacció.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i els serveis interns, i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La Bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgen a través del correu electrònic.



8. Normativa

8.1 Procediment administratiu

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya

8.2 Règim Local

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya
- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS)
- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de patrimoni dels ens locals
- Ordenança General de Subvencions

8.3 Contractació

- Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes
- Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic

8.4 Hisendes Locals

- Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les Hisendes Locals
- Llei orgànica 2/2012, de 17 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera

8.5 Transparència i bon govern

- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, d'accés a la informació pública i bon govern

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

9.1 Drets

- Resolució dels expedients administratius de la seva competència.
- Disposar d'informació actualitzada de l'estat d'aquests expedients.
- Formular suggeriments per a una resolució més adequada a les seves necessitats.



9.2 Responsabilitats

- Contestar en un termini raonable als dubtes que planteja la tramitació.
- Signar els informes tècnics el més aviat possible.
- Reservar un espai en la seva agenda setmanal per a la interlocució directa amb la ciutadania.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de suport administratiu serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018



Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOGC 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels serveis, compromisos i normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DEL TEATRE SAGARRA I L'AUDITORI CAN ROIG I TORRES

Any 2020

El Teatre Sagarra i l'Auditori Can Roig i Torres són dos equipaments culturals de gestió municipal que apropen les arts escèniques i musicals a la població de Santa Coloma de Gramenet.

En aquests dos equipaments s'hi pot participar com a espectador/a o bé com usuari/ària actiu/iva tal com es descriu a la present Carta. Pel que fa a la primera opció, la programació es divideix en diversos àmbits d'actuació:

- programació estable, de teatre i música.
- música i teatre "SC": espectacles i concerts participats per grups i solistes locals.
- programació familiar: espectacles especials adreçats al públic infantil i juvenil.
- programació escolar en horari lectiu.
- actes de servei a la comunitat: solidaris, salut pública, gènere, xarxa de valors
- cessions de les sales específiques: sala Sagarra, sala Miquelet i Auditori.

1. Identificació

Nom del servei	Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Equip responsable	Director del Teatre Sagarra David Marin Pla Jose Velasco Martínez, Director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació



Adreça	Teatre: C/Lluís Companys, 27 Auditori: C/ Rafael Casanova, 5
Com arribar-hi als dos equipaments	Metro Línia 1 Parada Santa Coloma Bus B-27 B-28 B-30 Pàrquing plaça de la Vila, tres hores d'aparcament per 1,04€
Horari (presencial / virtual)	-Per als horaris dels espectacles, consulteu les diferents programacions. -Per a l'atenció a professionals i a entitats socials, cal demanar cita prèvia i/o visites concertades al correu electrònic fernandezhs@gramenet.cat.
Venda anticipada de localitats	-Presencial: Divendres de 10 a 14 h i de 17 a 20 h i dues hores abans de cada representació. -Virtual: www.ticketea.com
Telèfon	Teatre: 934 624 054 Auditori: 934 624 053
Web	www.teatresagarra.cat www.auditoricanroigitorres.cat
Adreça electrònica	teatresagarra@gramenet.cat canroigitorres@gramenet.cat

2. Missió i valors

Definir i impulsar les línies estratègiques de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet sobre la promoció, difusió i informació de les activitats relacionades amb les arts escèniques i musicals de la ciutat.

Els valors propugnats són: transparència, objectivitat, fiabilitat, diàleg, coordinació, participació i col·laboració amb tots els agents culturals relacionats amb els àmbits artístics del teatre i la música.

3. Serveis

3.1. Cessió de sales

Les sales del Teatre i l'Auditori poden ser utilitzades per grups i entitats que desitgin realitzar activitats culturals. Per obtenir l'autorització corresponent els/les sol·licitants hauran de garantir el compliment de les condicions administratives, seguretat i protecció de les activitats.

Destinatari/àries: Grups, entitats, col·lectius, centres educatius de la ciutat, companyies, etc.

Com sol·licitar l'accés: Instància a través de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC). Es recomana demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o al web municipal.



3.2 Difusió de la programació de teatre i música

El Teatre i l'Auditori fan difusió de manera permanent de les activitats que organitzen per posar en coneixement de la ciutadania l'oferta cultural programada.

Destinatari/àries: Ciutadania
Com sol·licitar l'accés: Habitualment la informació està disponible als equipaments i mitjans de comunicació local i institucionals (web, full informatiu, fulletons, programes de mà, etc.)

3.3 Soci/sòcia del Sagarra Club i/o dels Amics de l'Auditori

Fer-se soci/sòcia del Sagarra Club i/o dels Amics de l'Auditori permet obtenir descomptes especials de fins al 50% així com la possibilitat d'assistir a preestrenes, xerrades i rodes de premsa, etc.

Destinatari/àries: Públic en general
Com sol·licitar l'accés: -Sagarra Club: mitjançant la compra de 3 entrades diferents dels espectacles de la programació del Teatre Sagarra.
-Amics de l'Auditori: mitjançant la compra de 3 entrades diferents dels concerts de l'Auditori.

3.4. Organització i col·laboració en festivals de música i teatre

El Teatre i l'Auditori col·laboren en l'organització, entre d'altres, dels següents festivals municipals i supramunicipals: Festival Grec BCN, Festival de Guitarra de Barcelona, Festival de Jazz de Barcelona, Santako in Blues, FITI...

Destinatari/àries: Entitats públiques i privades organitzadores de festivals.
Com sol·licitar l'accés: Acord específic entre la direcció del Teatre/Auditori i la direcció del festival corresponent.

3.5 Residència de companyies professionals a canvi d'estrenes

El Teatre i l'Auditori ofereixen als creadors escènics i musicals la possibilitat de fer ús de les seves instal·lacions per fer assajos i estàncies, a canvi d'estrenar-hi els seus espectacles i permetre el lliure accés al públic colomenc. L'organització establirà els espais tenint en compte les necessitats de cada projecte.

Destinatari/àries: Companyies professionals de teatre, música i dansa que estiguin preparant estrenes d'espectacles.
Com sol·licitar l'accés: Acord entre la direcció del Teatre/Auditori i la direcció de la companyia corresponent.

3.6 Gravació de discos de professionals de la música a canvi d'actuacions

Oferta d'estàncies de formacions professionals a les instal·lacions de l'Auditori per a ultimar produccions musicals abans de la presentació oficial. Lliure accés per al públic colomenc.

Destinatari/àries: Formacions professionals musicals.

Com sol·licitar l'accés: Acord entre la direcció del Teatre/Auditori i la direcció de les formacions musicals corresponents.

3.7 Assaigs generals de diverses tipologies de grups amateurs i escolars

Oferta d'estàncies de grups amateurs i escolars a les instal·lacions del Teatre per ultimar produccions teatrals abans de la presentació oficial.

Destinatari/àries: Grups amateurs i escolars segons tipologies d'espectacles.
Com sol·licitar l'accés: Acord entre la direcció del Teatre i la direcció dels grups corresponents.

3.8 Programació de cicles de teatre, música i dansa dins el Programa d'Activitats Escolars (PAE)

El Servei d'Educació de l'Ajuntament organitza el Programa d'Activitats Escolars amb l'objectiu d'oferir activitats diverses i complementàries als currículums de les escoles de Santa Coloma. El Teatre i l'Auditori col·laboren en aquest programa tot incorporant activitats, espectacles, obres de teatre, música i dansa.

A l'inici del curs el professorat pot escollir les activitats del programa que consideri més convenient per tal que el seu alumnat participi.

Destinatari/àries: Professorat dels centres educatius de la ciutat
Com sol·licitar l'accés: -A través del Servei d'Educació de l'Ajuntament, Rambla Sant Sebastià, 98-100, tel. 934 624 062 o 934 624 000, extensió 2529.
-A través del formulari d'inscripció a la web municipal <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/teatre-sagarra/>
-Per correu electrònic: paecc@gramenet.cat

3.9 Estadets musicals amb caràcter professional

Residència de músics professionals per impartir cursos intensius per a l'alumnat de l'Escola Can Roig i Torres de grau mitjà o similar. Es realitza en col·laboració amb l'Escola Superior de Música de Catalunya, el Conservatori del Liceu i d'altres conservatoris de Catalunya i Europa.

Destinatari/àries: Alumnes de formació musical mitjà o similar.
Com sol·licitar l'accés: Formalització a través de la direcció de l'Escola Municipal de Música. Telèfon de contacte 933 912 451

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Formalitzar amb acords previs amb les persones que sol·licitin l'ús del teatre i de l'auditori, el compliment de la normativa de seguretat i protecció d'actes públics.	100%	100%	*	*



	▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016				
2	Mantenir la Informació actualitzada al web municipal, de manera clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	2	2	*	*
3	Dedicar el 40% de la programació del Teatre a 12 accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	43%	43%	*	*
4	Aconseguir una assistència de 3.500 espectadors a les accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	4.550	4.850	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens. En aquest sentit, els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert del 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.



- Escrits dirigits als equipaments.
- Opinions a través de les xarxes socials:
 - Auditori Can Roig i Torres:
<https://www.facebook.com/auditori.can.roig.i.torres>
 - Teatre Sagarra: <https://www.facebook.com/TeatreSagarraSC>

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora d'aquests equipaments, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El sistema 'QUI', per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments, relacionats amb els serveis municipals, disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries també es poden dirigir presencialment als equipaments en horari d'atenció al públic i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic. Igualment, la direcció del Teatre Sagarra i l'Auditori Can Roig i Torres recullen i tramiten totes les queixes i suggeriments dels usuaris i usuàries a través de l'atenció telefònica.

8. Normativa

- Compliment del Reglament de seguretat i protecció dels actes públics adscrits al Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres, segons decret 30/2015 catàlegs d'activitats, centres i instal·lacions obligats a adoptar mesures d'autoprotecció.
- Codi Tècnic de l'Edificació (RD 314/2006) documents bàsics SI i SU, normativa vigent. Condició indispensable per a la cessió, tant per a entitats cíviqes i culturals, com per a companyies professionals que facin ús de l'equipament.
- Liquidació de l'impost dels drets d'autor (SGAE) en tots aquells espectacles i concerts a càrrec dels grups, companyies o entitats que generin ingressos de taquilla.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Protecció de dades de caràcter personal.
- Rebre un tracte de respecte i deferència per part del personal del servei.
- Rebre informació dels requisits per accedir a les prestacions que s'ofereixen.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene.
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials de Catalunya.



9.2 Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Respectar les condicions de convivència amb els veïns i veïnes que viuen a prop del Teatre i l'Auditori.
- Formalitzar la documentació requerida per fer ús de les instal·lacions.
- Complir les condicions de seguretat, situacions d'emergències i evacuació, establertes per a l'ús de cada equipament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la director del Teatre Sagarra i l'Auditori de Can Roig i Torres serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.



Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Nova redacció més complerta i aclaridora	Decret núm. 7041, de 20 de juliol de 2018	--
2	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
3	-Actualització de càrrecs responsables, eliminació de correus personals i altres precisions	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

CARTA DE SERVEIS DE TRESORERIA

Any 2020

La tresoreria municipal gestiona els recursos financers de l'Ajuntament i del seu organisme autònom, el Patronat de la Música, ja siguin diners, valors o crèdits. S'encarrega de recaptar els drets i de pagar les obligacions, així com de distribuir en el temps les disponibilitats dineràries amb la finalitat de complir puntualment amb les obligacions de pagament, determinant la necessitat o no de contractar crèdit a curt termini amb alguna entitat financera. El pagament de les obligacions el realitza la tresoreria municipal de forma centralitzada, servint al principi de caixa única.

1. Identificació

Nom del servei	Departament de Tresoreria
Adscripció dins de l'organigrama municipal	Alcaldia/ Servei de Tresoreria i Recaptació
Equip responsable	Yolanda Fernández Cap de servei de Tresoreria i Recaptació Adrián Sánchez, Tresorer municipal



Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	De 8h a 15h
Telèfon	934 624 023
Web	https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/
Adreça electrònica	tresoreria@gramenet.cat

2. Missió i valors

La tresoreria municipal té com a missió gestionar eficaçment i eficient els recursos financers, d'acord amb l'establert a les disposicions legals i reglamentàries vigents.

Els valors propugnats són prestar un bon servei públic, amb aprenentatge continu, adaptació, implicació i voluntat de millora.

3. Serveis

3.1. Maneig i custòdia dels fons monetaris

Aquest servei consisteix en el seguiment del saldo dels fons monetaris als diferents comptes i en la tramitació dels moviments entre els comptes de l'Ajuntament i del Patronat de la Música.

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei: Servei de gestió interna que es realitza d'ofici.

3.2. Elaboració, actualització i seguiment del pressupost anual de tresoreria

Determinar les necessitats de tresoreria a curt termini i rendibilització dels excedents de tresoreria, així com la comptabilitat dels cobraments i pagaments, i l'elaboració mensual de les actes d'arqueig.

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei: Servei de gestió interna que es realitza d'ofici.

3.3. Seguiment de la recaptació i propostes de millora dels circuits de gestió dels ingressos municipals

Aprovar el compte anual del departament de recaptació municipal i de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, així com elaborar l'informe previ a l'aprovació dels deutes incobrables per insolvència de les persones deutores.

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei: Servei de gestió interna que es realitza d'ofici.



3.4. Rendiment d'informació financera als membres del consistori, a l'administració autonòmica i estatal, i a la ciutadania

L'Ajuntament i el Patronat de la Música publiquen a la web municipal informació financera d'interès públic, com per exemple les dades relatives al termini mig de pagament als proveïdors de l'últim mes o trimestre.

Destinatari/àries: Membres del consistori, altres administracions i ciutadania
Com sol·licitar el servei: Consultant les dades a la pàgina web a l'apartat d'informació econòmica..

3.5. Suport i informació als serveis gestors de l'Ajuntament en l'àmbit econòmic, financer i comptable

Els serveis gestors de l'Ajuntament poden demanar suport i assessorament en l'àmbit econòmic, financer i comptable al nostre departament per tal de gestionar els seus expedients.

Destinatari/àries: Serveis gestors de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei: Canals de comunicació descrits amb el Servei de Tresoreria.

3.6. Gestió amb les entitats financeres col·laboradores

Negociació i tramitació de les operacions de finançament, tant a curt com a llarg termini amb les entitats financeres que col·laboren amb l'Ajuntament.

Destinatari/àries: Entitats financeres col·laboradores
Com sol·licitar el servei: Canals de comunicació descrits amb el Servei de Tresoreria.

3.7. Tramitació de tots els pagaments de l'Ajuntament i del Patronat de la Música, a excepció dels gestionats per un pagament a justificar o bestreta de caixa fixa

La tresoreria municipal s'encarrega de realitzar tots els pagaments de l'Ajuntament i del Patronat de la Música a favor d'un tercer, proveïdors i beneficiaris de subvencions, així com de realitzar la presentació a l'Agència Tributària dels impostos estatals.

Destinatari/àries: Adjudicatari de contractes i altres proveïdors, així com beneficiaris de subvencions de l'Ajuntament i del Patronat de la Música.
Com sol·licitar el servei: Lliurant a l'Ajuntament el formulari d'Alta/Modificació de dades de tercers que es pot descarregar de la Seu electrònica.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Fer el pagament a proveïdors/ores en un temps mig	17 dies	*	*



	inferior a 60 dies en termes anuals. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.			
2	Tramitar els pagaments a proveïdors/es per part de la Tresoreria en un temps mig inferior a 30 dies en termes anuals. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.			*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

Els canals per incorporar la percepció dels/les usuaris/àries poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Els/les professionals de l'Ajuntament es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.



- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del [web municipal](#).

8. Normativa

- Reial decret legislatiu 2/2004 que aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei 3/2004, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.
- Llei orgànica 2/2012, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, així com la normativa de desenvolupament.
- Reial decret 939/2005, que aprova el Reglament general de recaptació.
- Llei 58/2003, general tributària.
- Reial decret legislatiu 3/2011, que aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Llei 38/2003, general de subvencions.
- Llei 35/2006, de l'Impost sobre la renda de les persones físiques.
- Llei 37/1992, de l'Impost sobre el valor afegit.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

Recollits als articles 13 i 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.



10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Tresoreria i Recaptació serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	
	Propera actualització: segon semestre de 2020		

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021