

CARTA DE SERVEI DE COOPERACIÓ I SOLIDARITAT

El departament de Cooperació i Solidaritat és el 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 ONGDs, 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	Cooperació i solidaritat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports i Cooperació i Solidaritat
Equip responsable	Josep Lluís Sánchez Palacios, cap de departament de Cooperació i Solidaritat sanchezpj@gramenet.cat Gemma Bellvehí, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports. bellvehig@gramenet.cat
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 el 10 de setembre)
Telèfon	93 462 40 00 ext. 3002/ 2751
Web / adreça electrònica	www.gramenet.cat/cooperacio cooperacio@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió és el l'impuls i el suport a la Cooperació descentralitzada amb els països amb comunitats empobrides i vulnerables. Promoció de la cultura de pau, la solidaritat i els drets humans al conjunt de la ciutadania.

Els valors propugnats són: transparència, solidaritat, bé comú, justícia, participació, coherència, eficàcia i eficiència.

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

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/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/subvencions/

3.2 Suport i participació a Campanyes de solidaritat.

Organització o col·laboració amb activitats intermunicipals informatives, de difusió o per la recaptació de donacions per a campanyes d'emergència, ajut humanitari i solidaritat impulsades i coordinades per organitzacions i institucions en 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/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/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 ONGDs i organitzacions educatives.

Destinatari/àries	Professors, responsables d'activitats, persones interessades i alumnes 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) http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paecc/ A través del departament de Cooperació en les convocatòries específiques. https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/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 en les propostes d'activitats
-------------------	--

Com sol·licitar el servei A través del departament de Cooperació en les convocatòries específiques <https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/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/s/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/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/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/s/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/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/joves-i-cooperacio/fons-joan-gomis/>

3.7 Cessió de l'Espai Solidari (C. Enric Granados 11, local 2).

Afavorir l'autogestió de l'equipament 'Espai Solidari' mitjançant un conveni de cessió d'ús.

Destinatari/s/àries Entitats o coordinadores d'entitats de segon grau interessades en la gestió de l'Espai.

Com sol·licitar el servei Mitjançant l'acord de gestió per conveni <https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/>

3.8 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/s/àries Ciutadania en general de Santa Coloma de Gramenet, representants i membres d'ONGDs, professionals de la cooperació solidària i l'educació, estudiants, voluntaris i persones interessades en la temàtica de cooperació, solidaritat, educació per la pau i drets humans.



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

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.

<https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/jornades-per-la-pau-2016/>



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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Realització d'una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització amb un mínim del 70 % de l'aplicació pressupostària destinada a cooperació indirecta.	Nombre de convocatòries % d'aplicació pressupostària destinada a la cooperació indirecta	≤ 1 convocatòria pública anual Destinació mínima del 70 % de l'aplicació pressupostària per a cooperació
Participació a 3 campanyes de solidaritat i ajut humanitari, coordinades a nivell general, i les propostes d'entitats locals en difusió, activitats i suport de recursos amb un mínim d'un 10 % de l'aplicació pressupostària destinada a cooperació indirecta.	Nombre de campanyes de solidaritat o emergència humanitària %d'aplicació pressupostària destinada a la cooperació indirecta	≤ 3 campanyes anuals Destinació mínima del 10 % de l'aplicació pressupostària per a Cooperació
Oferta d'activitats de difusió i informació en matèria de Cooperació i Solidaritat en el marc del 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors': sessions informatives, tallers, cursos, exposicions, xerrades-debat i altres.	Nombre de sessions Nombre de tallers Nombre de cursos Nombre d'exposicions Grau de satisfacció	≥10 sessions o tallers ≥ 1 curs anual en aquesta matèria. 4 exposicions fotogràfiques 4 exposicions de continguts en aquesta matèria. Grau de satisfacció ≥ 6 sobre 10
Manteniment de l'espai web i de les xarxes socials de l'ajuntament en matèria de Cooperació i Solidaritat.	Nombre de notes informatives al web i a les xarxes	≥ 4 notes informatives setmanals a les xarxes.



Donar resposta de viabilitat a la sol·licitud d'una entitat, grup, col·lectiu o interessat en relació a l'organització i gestió d'esdeveniments, en el termini màxim de 10 dies laborables.	% de respostes de viabilitat de gestió d'esdeveniments dins el termini fixat	≤ 10 dies laborals
Assegurar l'atenció al correcte funcionament de les propostes del programa de Cooperació i Solidaritat amb el mínim de queixes.	Nombre de queixes rebudes en relació amb el programa de Cooperació i Solidaritat	≤5 queixes

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es 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 en cap cas donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/es en la millora del servei

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

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015, com el Consell de Cooperació i Solidaritat, com a òrgan municipal de participació ciutadana en aquest àmbit, 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: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/> i específicament al Facebook 'Espai per la Pau': <https://ca-es.facebook.com/cooperacioAgoraJove/>

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon

93 462 40 90 o al través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

En 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 específica del servei

En matèria de Cooperació i Solidaritat:

- 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 LRSAL i sobre la justificació de les aportacions econòmiques que els ajuntaments tramiten a través del Fons Català de Cooperació al Desenvolupament (2015).

Sobre normativa local:

- Pla Director Local de Cooperació, Solidaritat i Cultura de Pau (2011)
<https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/pla-director-avaluacio-2016/>
- Reglament del Consell de Cooperació i Solidaritat (1997).
- Conveni amb el Fons Català de Cooperació al Desenvolupament (2012).
- Conveni amb l'associació coordinadora de la Casa de la Solidaritat i la Pau (2012).
- 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.
- A nivell internacional es consideren la Declaració de París sobre l'Eficàcia de l'Ajut, l'Agenda d'Acció d'Accra, el Consens Europeu sobre Desenvolupament i les Resolucions de les Nacions Unides en matèria d'assistència humanitària.

9. Drets i deures dels ciutadans i ciutadanes

9.1 Drets dels ciutadans /ciutadanes

- A rebre atenció personalitzada i informació personalment, per telèfon o per correu electrònic.
- Participar al Consell de Cooperació i Solidaritat 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 Deures dels ciutadans/ciutadanes

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El seu contingut serà revisat i actualitzat cada tres anys o sempre que tingui lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de la seva actualització, així com del seu manteniment, difusió i compliment de compromisos és Josep Lluís Sánchez Palacios, cap del departament.