

CARTA DE SERVEIS

PUNT DEL

VOLUNTARIAT

2020-2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Índex

1. Identificació	5
2. Missió i valors	5
3. Serveis	6
4. Compromisos de qualitat	7
5. Compensacions en cas d'incompliment	8
6. Canals de participació	8
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments	8
8. Normativa	9
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania	9
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	10

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.

Destinatari:

Ciutadania, entitats i professionals

Com sol·licitar els serveis:

Els serveis es poden demanar de forma presencial, per correu electrònic o per telèfon. Si és un centre educatiu, cal fer la inscripció a la web del Programa d'Activitats Educatives de l'Ajuntament.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
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"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017.
2	<p>Mantenir actualitzada la informació al web municipal i a les xarxes socials, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ 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"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ 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%.
4	<p>Realitzar com a mínim 3 tallers de formació per al voluntariat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017.
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"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017.
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"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
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"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

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 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-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.

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 (LPDPC).
- 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	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

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

Informació complementària a **www.gramenet.cat**