

CARTA DE SERVEIS

CENTRES CÍVICS I CASALS

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

1. Identificació	5
2. Missió i valors	8
3. Serveis	8
4. Compromisos de qualitat	10
5. Compensacions en cas d'incompliment.....	12
6. Canals de participació.....	12
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....	12
8. Normativa	13
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....	13
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiments de comptes	14

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	ccivicscasals@gramenet.cat
Equipaments	Centres Cívics Centre Cívic Can Franquesa C. Menorca s/n Telèfon. 933 920 290 ccviccanfranquesa@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
cciviclalti@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
ccivicipins@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/s/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/s/àries	Ciutadans 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: ccivicscasals@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/s/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 ccivicscasals@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	Ciutadans 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"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ 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"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ 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</p>	3,30	8,93		*

	<p>formals.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ 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 a 10. 				
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"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ 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"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ 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 número 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"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ 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	<p>Donar resposta a qualsevol demanda d'informació a la ciutadania en un termini màxim de 48h.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de 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 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.

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 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	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
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

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