

# **CARTA DE SERVEIS**

# **SOLIDARITAT**

# **I COOPERACIÓ**

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

<b>1. Identificació</b> .....	5
<b>2. Missió i valors</b> .....	5
<b>3. Serveis</b> .....	5
<b>4. Compromisos de qualitat</b> .....	8
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment</b> .....	10
<b>6. Canals de participació</b> .....	10
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments</b> .....	10
<b>8. Normativa</b> .....	11
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania</b> .....	12
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i retiment de comptes</b> .....	12

## 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Solidaritat i Cooperació
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció de , Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
<b>Equip responsable</b>	Josep Lluís Sànchez Palacios, cap de Departament de Solidaritat i Cooperació  José Velasco, director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
<b>Adreça</b>	Plaça de la Vila, 1 (2a planta)
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	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)
<b>Telèfon</b>	934 624 000 extensions 3002/ 2751
<b>Web / adreça electrònica</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/</a>  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 <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/subvencions-cooperacio/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/subvencions-cooperacio/</a>

### 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. Participació a les campanyes com entitats associades o a títol individual.
Com sol·licitar el servei:	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/sc-ciutat-compromesa/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/sc-ciutat-compromesa/</a>

### 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) <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/</a>  A través del Departament de Cooperació en les convocatòries específiques. <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/sc-ciutat-compromesa/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/sc-ciutat-compromesa/</a>

### 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.  <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/joves-i-cooperacio/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/joves-i-cooperacio/</a>

### 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. <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/sc-ciutat-compromesa/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/sc-ciutat-compromesa/</a>

### 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.  <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/fons-joan-gomis/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/fons-joan-gomis/</a>

### 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	<p><b>Realitzar una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	1	1	*	*
2	<p><b>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.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	70%	70%	*	*
3	<p><b>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.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	4	5	*	*
4	<p><b>Destinar com a mínim un 10% de l'aplicació pressupostària de cooperació indirecta, a les campanyes de solidaritat i ajut humanitari.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	10%	10%	*	*
5	<p><b>Mantenir actualitzats l'espai web i les xarxes socials, com a mínim amb la publicació de 4 notes informatives setmanals a les xarxes socials.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	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.  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	4 dies	100%	*	*
7	<b>No rebre més de 5 queixes anuals en relació al programa de solidaritat i cooperació.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	0 queixes	2 queixes	*	*
8	<b>Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització de 10 sessions, com a mínim, de difusió i informació.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	12	14	*	*
9	<b>Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització d'un taller com a mínim.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	1	1	*	*
10	<b>Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització d'un curs com a mínim.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	1	1	*	*
11	<b>Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització de 4 exposicions com a mínim.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	9	10	*	*
12	<b>Aconseguir un grau de satisfacció mínim pel 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' de 6 punts.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	No avaluat <sup>(1)</sup>	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 <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 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 20~~21~~18).
- 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	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



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Informació complementària a [www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)