

# **CARTA DE SERVEIS**

# **CENTRES CÍVICS I CASALS**

**2025**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índex

<b>1. Identificació .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i valors .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Serveis .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Compromisos de qualitat .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment.....</b>	<b>12</b>
<b>6. Canals de participació.....</b>	<b>12</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....</b>	<b>13</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>13</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....</b>	<b>13</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiments de comptes .....</b>	<b>14</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Xarxa d'Equipaments Cívics
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció de Participació i Centres Cívics
<b>Equip responsable</b>	Francisco Rodríguez Romero, cap de Departament de Centres Cívics i Casals.  Isuka Palau, directora de Participació i Centres Cívics
<b>Adreça</b>	Departament de Centres Cívics i Casals Plaça de la Vila, 1
<b>Horari</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 extensió 3092 Departament Administratiu 934 624 000 extensió 3177
<b>Web</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/</a>
<b>Adreça electrònica</b>	ccivicsicasals@gramenet.cat
<b>Equipaments</b>	<b>Centres Cívics</b> <b>Centre Cívic Can Franquesa</b> 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  <b>Centre Cívic Can Mariner</b> 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  <b>Centre Cívic del Fondo</b> 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  <b>Centre Cívic del Llatí</b> 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: <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/contacte-centres-civics/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/contacte-centres-civics/</a> o a la adreça de correu electrònic general: <a href="mailto:ccivicscasals@gramenet.cat">ccivicscasals@gramenet.cat</a> 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 <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/contacte-centres-civics/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/contacte-centres-civics/</a> , correu electrònic <a href="mailto:ccivicscasals@gramenet.cat">ccivicscasals@gramenet.cat</a> 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/s	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 ( <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/els-equipaments/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/els-equipaments/</a> ). 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	
1	<p><b>Confirmar la disponibilitat d'espais als centres sol·licitats per a usos ciutadans, en un màxim de 7 dies, en un 100% dels casos.</b></p> <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>
2	<p><b>Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals per correu electrònic, en un termini màxim de 48 h.</b></p> <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>
3	<p><b>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.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ El Ple de 3 d'abril de 2018 modifica l'escala de l'1 al 4 per l'1 a 10.</li> </ul>
4	<p><b>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.</b></p> <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> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.</li> </ul>
5	<p><b>Garantir la realització d'un mínim de 30 tallers i activitats als centres cívics i casals.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 amb 3 tallers com objectius.</li> <li>▪ El Ple de 26 de novembre de 2019 amplia de 3 a 30 l'objectiu del número de tallers.</li> </ul>
6	<p><b>Obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts pels tallers i activitats organitzats als centres cívics i casals.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 amb 3 tallers com objectius.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>
7	<p><b>Donar resposta a qualsevol demanda d'informació a la ciutadania en un termini màxim de 48h.</b></p> <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> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.</li> </ul>

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 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.

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

<b>Actualitzacions</b>			
	<b>Canvis introduïts</b>	<b>Aprovacions inicials</b>	<b>Aprovacions definitives</b>
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			

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

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