

CARTA DE SERVEIS

SOLIDARITAT

I COOPERACIÓ



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

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

1. Identificació

Nom del Servei	Solidaritat i Cooperació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de , Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Equip responsable	Josep Lluís Sànchez Palacios, cap de Departament de Solidaritat i Cooperació José Velasco, director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
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 al 10 de setembre)
Telèfon	934 624 000 extensions 3002/ 2751
Web / adreça electrònica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/ 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 https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/subvencions-cooperacio/

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:	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/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 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) https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/ A través del Departament de Cooperació en les convocatòries específiques. https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/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/ades en les propostes d'activitats.
Com sol·licitar el servei:	A través del Departament de Cooperació en les convocatòries específiques. https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/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/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/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/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/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/ajuntament/arees-municipals/cooperacio/fons-joan-gomis/

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	
1	<p>Realitzar una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
2	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
3	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
4	<p>Destinar com a mínim un 10% de l'aplicació pressupostària de cooperació indirecta, a les campanyes de solidaritat i ajut humanitari.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
5	<p>Mantenir actualitzats l'espai web i les xarxes socials, com a mínim amb la publicació de 4 notes informatives setmanals a les xarxes socials.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
6	<p>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.</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.
7	<p>No rebre més de 5 queixes anuals en relació al programa de solidaritat i cooperació.</p>



	<ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
8	Incorporar al ‘Pla de sensibilització en solidaritat i valors’ la realització de 10 sessions, com a mínim, de difusió i informació. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
9	Incorporar al ‘Pla de sensibilització en solidaritat i valors’ la realització d’un taller com a mínim. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
10	Incorporar al ‘Pla de sensibilització en solidaritat i valors’ la realització d’un curs com a mínim. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
11	Incorporar al ‘Pla de sensibilització en solidaritat i valors’ la realització de 4 exposicions com a mínim. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
12	Aconseguir un grau de satisfacció mínim pel ‘Pla de sensibilització en solidaritat i valors’ de 6 punts. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.

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 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 20218).
- 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: 2025/2026			

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