

## CARTA DE SERVEIS DEL PUNT DEL VOLUNTARIAT

El Punt del Voluntariat és un servei de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet creat el 2005 que informa, assessora, orienta i gestiona sobre temes de voluntariat a les entitats privades sense ànim de lucre i a la ciutadania. Centrem els nostres esforços en fer possible l'apropament, l'enfortiment i el treball en xarxa d'entitats i de la ciutadania amb el suport de l'Ajuntament, perquè tot plegat esdevingui una xarxa de recursos i de voluntariat per a la ciutat.

### 1. Identificació

Nom del Servei	Punt del Voluntariat
Adscripció dins municipal	Direcció de Serveis d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat
Equip responsable	Maribel Moya Díaz, tècnica del Punt del Voluntariat moyadm@gramenet.cat  Carmen Uroz Bernabé, coordinadora de Moviments Socials, Entitats, Cooperació i Solidaritat urozbc@gramenet.cat  Gemma Bellvehí Oliver, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut i Esports bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Passeig Llorenç Serra, 50 porta número 2
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
Web	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/punt-del-voluntariat/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/punt-del-voluntariat/</a>
Adreça electrònica	puntvoluntariat@gramenet.cat

### 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. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

#### 3.3 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.

#### 3.4 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.

#### 3.5 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 davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Aconseguir un grau de satisfacció del professorat sobre les sessions de sensibilització adreçades als joves escolaritzats, com a mínim 7 punts sobre 10.	Grau de satisfacció	≥ 7
Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal i xarxes socials.	Nombre de queixes anuals rebudes en relació amb la informació no actualitzada	≤ 10
Atendre totes les sol·licituds del Programa Activitats Educatives demanant tallers de sensibilització per a joves, en un termini màxim de 48 hores, un cop arribada la petició al Servei del Punt de Voluntariat.	% sol·licituds ateses com a màxim en 48 hores.	≥ 90%
Realitzar com a mínim 3 tallers de formació amb un grau de satisfacció mínim de 8 per al voluntariat al llarg de l'any.	Grau de satisfacció Nombre de tallers	≥ 8 ≥ 3
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.	% de primeres entrevistes realitzades en el termini establert	≥ 90%
Reconèixer i agrair la tasca del voluntariat de la ciutat en un acte festiu el dia Internacional del voluntariat.	Realització de l'acte Sí /No	Sí

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer trimestre de l'any posterior a l'any evaluable.

## 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 la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del Servei

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/>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per 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.
- 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 <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 del Servei

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LPDPCP).
- 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 deures 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 del Voluntariat

- 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 Deures del voluntariat

- 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. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Gemma Bellvehí Oliver, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut i Esports.