

## CARTA DEL SERVEI DE CENTRES CÍVICS I CASALS

La Xarxa d'equipaments cívics municipals de Santa Coloma de Gramenet ofereix espais de convivència i de foment de la vida comunitària, fomenta la difusió de valors i la convivència intercultural i afavoreix la participació ciutadana. En funció de les característiques i les prestacions que ofereixen, els equipaments cívics es classifiquen en:

- **Centre cívic.** Està destinat al servei públic de persones i entitats, a la realització d'activitats que tinguin per objecte el desenvolupament social, cultural, esportiu i de lleure, i a promoure l'associacionisme i la participació ciutadana en general.
- **Casal municipal.** El casal municipal és un equipament cívic estretament lligat a l'entorn on se situa, seu d'un grup d'entitats molt arrelades al barri. Té com a finalitats dinamitzar el territori de referència, potenciar la relació entre les entitats i aprofitar la sinergia que es crea.
- **Espais associatius.** L'espai associatiu és un espai que pot ser de titularitat pública o privada i que l'Ajuntament cedeix a entitats sense ànim de lucre, de caràcter associatiu.

### 1. Identificació

Nom del Servei	Xarxa d'Equipaments Cívics
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports i Cooperació i Solidaritat.
Equip responsable	Francisco Rodríguez Romero, cap de Departament de Centres Cívics i Casals. rodriguezrfco@gramenet.cat  Gemma Bellvehí, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports. bellvehiog@gramenet.cat
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	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/</a>
Adreça electrònica	ccivicscasals@gramenet.cat

## Equipaments

### Centres Cívics

#### Centre Cívic Can Franquesa

C. Menorca s/n

Telèfon. 933 920 290

cciviccanfranquesa@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

cciviclлатi@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

ccivicpins@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  
ccivicsasals@gramenet.cat  
Horari presencial: Segons horari establert per entitats  
cessionàries

**Espai A. del Cementiri Vell**

C. Dr. Ferran, 17  
Telèfon 933 911 898  
ccivicsasals@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, B19, B20, B30, 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.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud**

### **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](mailto: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](mailto:ccivicscasals@gramenet.cat) o concertant una entrevista personalitzada pels mateixos mitjans.

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Confirmar la disponibilitat d'espais als centres sol·licitats per a usos ciutadans en un màxim de 7 dies.	% de demanda d'espais resoltes en 7 dies	100%
Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals en les següents condicions: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Per correu electrònic, en un termini màxim de 48h.</li> <li>▪ Obtenir un grau de satisfacció <math>\geq 7</math> (en una escala d'1 a 10) a través d'una enquesta de satisfacció sobre l'atenció rebuda.</li> </ul>	% d'atenció de demandes per correu electrònic en un temps màxim de 48h  Grau de satisfacció sobre l'atenció rebuda en demanda d'assessorament i orientació d'entitats (escala de l'1 al 10)	100%  $\geq 7$
El Departament de Centres Cívics garanteix la realització de tres tallers i activitats en els Casals en les següents condicions: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre mínim de tallers i activitats anuals: 3</li> <li>▪ Grau de satisfacció (escala de l'1 al 10) obtingut a l'enquesta de satisfacció.</li> </ul>	Nombre de tallers i activitats anuals organitzades pel Departament de Centres Cívics i Casals  Grau de satisfacció sobre tallers i activitats organitzats pel Departament (escala de l'1 al 10)	$\geq 3$  $\geq 7$

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal al final de l'any.

## 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 per 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 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. 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. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí.
- 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 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 específica del servei

- 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 deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Dret a rebre un tracte de respecte i consideració per part del personal del servei.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a la informació i assistència sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades.
- Dret al fet que les actuacions del servei es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa i més eficient.
- Dret a que l'Ajuntament respecti i compleixi les condicions estipulades en els contractes i convenis adoptats amb tercers.

### 9.2 Deures

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016 i parcialment modificada en el Ple Municipal del dia 3 d'abril de 2018. 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 Francisco Rodríguez Romero, el cap del Departament.