

## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE CONVIVÈNCIA

El Servei de Convivència, que es va constituir en el marc del Pla de Convivència de l'any 2001, desenvolupa accions orientades a la millora de la convivència i la cohesió social. A través dels seus programes i projectes actua des d'una estratègia de proximitat amb l'objectiu de treballar la millora continuada de les relacions entre les persones i de les persones amb el seu entorn.

### 1. Identificació

Nom del servei	Servei de Convivència
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis d'educació, cultura, drets socials, infància, joventut, esports, cooperació i solidaritat.
Equip responsable	Cris Gonzàlez Gòmez, cap del Servei gonzalezgc@gramenet.cat  Gemma Bellvehí Oliver, Directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Av. Generalitat, 112
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres 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 el 10 de setembre).
Telèfon	93 462 40 55 – 93 462 40 84
Web	<a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a>
Adreça electrònica	<a href="mailto:serveideconvivencia@gramenet.cat">serveideconvivencia@gramenet.cat</a>

### 2. Missió i valors

La nostra missió és implementar i desenvolupar línies estratègiques d'actuació relacionades amb les polítiques de la convivència ciutadana, en un procés de millora continua. Desenvolupem el nostre treball des de la perspectiva de la investigació, la participació i l'aprenentatge, la qual cosa ens permet dissenyar accions ajustades permanentment a les diferents realitats socials de Santa Coloma.

Els nostres valors són proximitat, confiança, flexibilitat, adaptabilitat, coresponsabilitat, col·laboració, cooperació, transparència, capacitació, apoderament, transformació i ciutadania.

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

#### 3.1 Gestió positiva de conflictes

L'equip responsable d'aquest servei està constituït per 10 professionals de la mediació que actuen a tota la ciutat, agrupats en els següents grups territorials per a facilitar la proximitat amb les persones i l'entorn:

- Zona A: Barris Fondo, Centre, Can Mariner, Cementiri, Riera Alta i Llatí
- Zona B: Barris Raval, Santa Rosa, Safaretjos, Riu Nord i Riu Sud
- Zona C: Barris Can Franquesa, Guinardera, Singuerlin, Les Oliveres i Can Calvet

Aquests professionals ofereixen atenció, suport, assessorament, orientació i acompanyament en el marc de les relacions de les comunitats de veïns i veïnes, que són unitats bàsiques de convivència i participació. Porten a terme accions amb efecte multiplicador i d'impacte sobre l'entorn immediat, sobre la base de la participació, la responsabilitat compartida i el principi de subsidiarietat.

Concretament l'estratègia d'intervenció pivota sobre dos eixos principals que s'interrelacionen: les comunitats de veïns i veïnes i l'espai públic.

- **Comunitats de veïns i veïnes.** Destaquen tres nivells d'intervenció en un procés de millora continuada:
  - Suport en la constitució de la comunitat segons estableix la Llei de Propietat Horitzontal.
  - Millora del funcionament intern de les comunitats de veïns i veïnes.
  - Millora de la convivència a través dels pactes de convivència i/o els reglaments de funcionament intern.
- **Espai públic.** S'actua preventivament sobre el conflicte, observant i mesurant el nivell i la qualitat de la relació entre les persones i l'ús de l'espai públic, observant i prospectant el territori, conversant amb el veïnat al llarg de les rutes i/o itineraris d'observació, i amb especial atenció als espais d'atenció preferent.

Els instruments i les eines d'intervenció són:

- El diagnòstic. L'observació i la relació amb les persones permet la interpretació de la realitat i una millor adaptació dels recursos públics.
- La mediació comunitària. Participació d'una tercera part neutral, imparcial i objectiva que dona suport i assistència a les parts implicades en un conflicte.
- La dinamització, procés que fomenta un dinamisme positiu i estimula els canvis i el creixement.

- La formació i la transferència de coneixements, procés d'aprenentatge sobre la cultura de la pau i la gestió positiva dels conflictes.

Destinatari/àries                      Ciutadania

Com sol·licitar el servei            Presencialment, telefònica i/o per correu electrònic al Servei de Convivència.  
Telèfons d'atenció: 93 462 40 55 – 93 462 40 84.  
serveideconvivencia@gramenet.cat

Presencialment, telefònica i/o per correu electrònic a les Oficines Equip de  
Mediació, c. Wagner, 19 (Centre Cívic Fondo), de dilluns a divendres de 16:00 a  
22:00 h, tel. 93 392 27 14. equipmediadors@gramenet.cat

Presentant instància a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà (OIAC), plaça  
de la Vila. Cal demanar cita prèvia al tel 93 462 40 90 o al web municipal  
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

Fent servir la bústia de queixes, suggeriments, consultes i demandes d'actuació  
(QUI).

### 3.2 Xarxa de transmissió de valors i missatges positius

La Xarxa de Valors i Missatges Positius treballa per a la convivència, la interculturalitat i les bones relacions veïnals en un procés continu de construcció de xarxa social, i a través de la sensibilització, la informació i la formació. Mitjançant activitats, tallers i diferents iniciatives fomenta les relacions estables entre veïns i veïnes.

Aquesta Xarxa està formada actualment per 411 persones a títol individual, 69 entitats ciutadanes, 880 seguidores en Facebook i 689 en Twitter.

Els principals eixos d'intervenció són els següents:

- Dinamització i manteniment de la xarxa ciutadana, que es concreta en adhesions individuals i col·lectives mitjançant la signatura d'un compromís per la convivència i l'aportació d'informació i recursos per a la lluita contra els falsos rumors, prejudicis i estereotips que dificulten la convivència.
- Activitats de sensibilització per garantir un clima de convivència satisfactori.
- Formació i capacitatció del teixit associatiu en matèria de convivència.
- Formació i capacitatció, especialment adreçada a estudiants i personal docent d'educació secundària.
- Participació i potenciació d'espais formals de treball i reflexió.
- Participació i potenciació d'espais de diàleg interreligiós.

Destinatari/s/àries                      Ciutadania

Com sol·licitar el servei                Centre de Recursos Juvenils (CRJ) Mas Fonollar, c. Sant Jeroni, 3, tel. 618 709 844 - 685 914 568 (tardes i dimarts matí)

A través de les xarxes socials:  
xarxavalors@gramenet.cat  
xarxaconvivenciasta@hotmail.com  
<https://www.facebook.com/xarxavalors.santacoloma>  
@XARXAVALORS\_SC

### **3.3 Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)**

El Centre d'Informació i Assessorament a Persones estrangeres és un servei d'informació, acompanyament i suport en la tramitació dels procediments d'estrangeria adreçat als veïns i veïnes d'origen estranger residents a la ciutat.

El principals eixos d'intervenció són:

- Informació i suport en la tramitació en matèria d'estrangeria (permisos de residència i treball, renovacions, permisos de reagrupament familiar, documentació de menors estrangers, etc.), amb l'objectiu de combatre les desigualtats que per qüestions legals i administratives pateixen les persones d'origen estranger
- Gestió, organització i execució dels informes d'estrangeria per arrelament social i per la integració social
- Organització, logística i implementació del Servei de Primera Acollida:
  - Sessions de benvinguda (mensualment), segons especifica la llei
  - Organització del mòdul sobre coneixements socio-laborals (B Acollida) i el mòdul sobre coneixements de la societat catalana i el seu marc jurídic
  - Entrevistes de seguiment i gestió administrativa del Servei de Primera Acollida

Destinatari/s/àries                      Veïns i veïnes nacionals d'altres estats i les seves famílies, i veïns i veïnes de nacionalitat espanyola i residents a Santa Coloma de Gramenet

Com sol·licitar el servei                C/ Pirineus, 2-4, telèfon 93 466 39 40, de dilluns a dijous, 9:30-13:30, dilluns i dimecres, 16:00 – 18:00. Adreça electrònica: [ciape@gramenet.cat](mailto:ciape@gramenet.cat)

#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/es i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors	Objectiu anual
<b>4.1. Gestió positiva de conflictes</b>		
Oferir una primera intervenció a les sol·licituds rebudes a l'Equip de Mediació en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos i 4 dies per al 20% restant.	Temps de resposta	≤ 48 hores, el 80% ≤ 4 dies, el 20%
Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 90% dels cassos.	% de processos de gestió de conflictes finalitzats en l'any en curs	90%
Resoldre el 45% dels cassos de mediació en menys de 60 dies i el 55% en menys de 180 dies.	% de casos resolts segons temps de gestió	≤ 60 dies, el 45% ≤ 180 dies, el 55%
Oferir un servei de qualitat en relació a la gestió de conflictes	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries	≥7 (sobre 10)
<b>4.2. Xarxa de transmissió de valors i missatges positius</b>		
Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent de la ciutat, mitjançant la participació dels instituts públics en el certamen anual de convivència i drets civils.	% de instituts públics participants Nombre de treballs de recerca presentats Nombre de projectes de centre elaborats	90% dels instituts públics ≥ 8 treballs de recerca 3 projectes de centre
Mantenir activa la Xarxa de transmissió de valors amb un increment del 10% d'adhesions.	% d'increment d'adhesions	10%



Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials.	Nombre d'interaccions anuals	≥ 700 interaccions
-----------------------------------------------------------------------------	------------------------------	--------------------

#### 4.3. Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)

Fomentar entre la població estrangera resident el coneixement de l'entorn local, així com coneixements en matèria sociolaboral, la societat catalana i el seu marc jurídic.	Nombre de mòduls formatius Nombre d'assistents	≥ 3 mòduls formatius ≥ 40 assistents
Organitzar sessions de benvinguda a la població estrangera.	Nombre de sessions de benvinguda Nombre de participants	≥ 7 sessions ≥ 85 participants
Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.	Presentació i publicació de la memòria anual: si/no	Si

#### Altres compromisos del Servei

Atendre el 100% de les demandes ciutadanes	% de demandes ciutadanes ateses	100%
Participar anualment en els següents processos d'avaluació nacional i internacional en matèria de convivència: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona</li><li>▪ Red Europea de Ciudades Interculturales</li></ul>	Participació en els processos d'avaluació nacional i internacional: si/no	Si

L'avaluació d'aquests compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donarà 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'oferirà alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/es 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 dels ciutadans i ciutadanes 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 i/o d'expectatives de que disposa el servei de Convivència.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei [serveideconvivencia@gramenet.cat](mailto:serveideconvivencia@gramenet.cat).
- 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.

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 desitgen a través del correu electrònic:

- 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-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon

93 462 40 90 o al través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

## 8. Normativa específica del servei

### Drets i Deures. *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*

De la normativa internacional i dels estats que han regulat el fenomen de la mediació s'han pogut extreure els següents principis o regles bàsiques:

- *Principio de libertad o autonomía de la voluntad privada: “[...] el proceso y los acuerdos adoptados obedecen única y exclusivamente a la voluntad de las partes”*
- *Principio de confidencialidad: “Reconocida de manera sistemática en la normativa internacional y en la interna de la mayor parte de los Estados, se extiende subjetivamente sobre partes y participantes y objetivamente sobre toda información relativa o con respecto al proceso, su contenido y comunicaciones previas, coetáneas y posteriores.[...]”*
- *Principio de imparcialidad: “[...] La mayor parte de los ordenamientos jurídicos de los Estados hacen mención explícita a la imparcialidad como principio o garantía de la mediación[...].*
- *Aquest principi es refereix al mediador, el qual no es podrà posicionar respecte a alguna de les parts.*
- *Principio de equidad del procedimiento o igualdad de armas: “Principio por el cual deben de otorgarse a cada una de las partes las mismas oportunidades de hacer valer sus derechos, así como asegurar que ambas partes se encuentren en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos [...]”*
- *Principio de economía procesal: “[...] En esencia, el principio contempla la necesidad de que los procesos se desarrollen de una manera comprensible, eficiente y rápida”*
- *Principio de transparencia: “[...] viene referido en los órganos y procedimiento y tiene como objetivo final, nuevamente, la confianza, reforzada a través de la información.[...] El principio de confidencialidad y el derecho a la intimidad y a la protección de los datos de carácter personal se erigen como límites en la delimitación del alcance de este importante principio”*
- *Principio de legalidad: “Tiene su fundamento en el necesario respeto de los derechos fundamentales, libertades públicas, orden público y garantías de protección de determinados derechos [...]”*
- *Principio de neutralidad: “[...] el mediador no puede sugerir, proponer o imponer soluciones [...]”*

### Marc normatiu autonòmic en matèria de Mediació

- *Decreto 135/2012, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado publicado en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya Núm. 6240 – 25.10.2012.*
- *Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado publicado en BOE núm. 198, de 17 agosto 2009.*

### Marc normatiu en matèria d'estrangeria i primera acollida

- *RD 557/2011 de la LO 4/2000 sobre Drets i Llibertats dels estrangers en Espanya i la seva*



integració social.

- Llei 10/2010, de 7 de maig , d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya .
- Decret 150/2014 dels serveis d'acollida de les persones immigrades i retornades a Catalunya.

## 9. Drets i deures dels ciutadans i ciutadanes

### 9.1 Drets

- Ser atesos a la major brevetat possible. Primer contacte de l'Equip de mediació en les 48 hores següents a l'arribada de la sol·licitud al Servei de Convivència
- Dret a la garantia de la confidencialitat, la imparcialitat i la neutralitat
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya
- Presentar una queixa sobre el servei rebut
- Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora

### 9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Respectar els drets de la resta d'usuaris del Servei.

## 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 seu contingut serà revisat i actualitzat cada tres anys o sempre que tingui 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 la seva actualització, així com del seu manteniment, difusió i compliment de compromisos és Cristobal González Gómez, el cap de servei.