

Annex 4. Modificacions de continguts de les Cartes de Serveis primera fase. Període: abril – desembre 2017

CARTA DE SERVEIS DEL CEMENTIRI MUNICIPAL

El cementiri municipal garanteix als veïns i veïnes de la ciutat la gestió de les seves necessitats respecte de les inhumacions i/o incineracions dels difunts, així com d’altres serveis funeraris complementaris.

A Santa Coloma aquestes prestacions són responsabilitats de l’empresa Conste Concesiones Administrativas, SL, guanyadora de la licitació convocada en el seu dia per l’Ajuntament i aprovada pel Ple municipal. Els tècnics municipals dels Serveis Urbans són els encarregats de fer el seguiment i el control del contracte amb aquesta empresa, i de garantir el seu compliment i la qualitat del servei prestat.

D’altra banda, el treball que realitza l’empresa Conste, SL es complementa amb les prestacions que ofereixen les diferents funeràries privades que la ciutadania pot contractar en lliure concurrència per realitzar, entre d’altres serveis, els trasllats dels difunts al cementiri.

1.Identificació

Nom del Servei	Cementiri municipal. Serveis Urbans
Adscripció dins l’organigrama municipal	Direcció d’Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme
Equip responsable	Esteve Serret i Escudé, responsable de l’empresa Cons-te Concesiones Administrativas, SL concesiones@cons-te.com Rafael Vela Giménez, cap de Serveis Urbans velagr@gramenet.cat Zaida Muxí Martínez, directora d’Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme muximz@gramenet.cat
Adreça	Carretera de la Roca S/N (Cementiri), Km. 4,65
Com arribar	TUSGSAL: autobús B:18 L9 Metro. Parada CAM ZAM
Horari	-Presencial: de dilluns a diumenge, de 8 a 18h. -Horaris especials una setmana abans de la festivitat de Tots Sants.
Telèfon	-Cementiri: 934 685 395 / 934 685 396

-Per emergències podeu trucar a qualsevol de les funeràries que operen a Santa Coloma o a la Policia Local.

Web / adreça electrònica

www.cementirisantacoloma.com
eserret@cons-te.com



2.Missió i valors

La missió és garantir uns serveis funeraris de qualitat, prestats per un equip humà proper, amb sensibilitat i respecte vers els usuaris i usuàries del cementiri, per tal que els difícils moments pels que passen els visquin amb serenitat i benestar.

Els valors són el respecte, la professionalitat, l’experiència, la disposició envers les persones usuàries, l’ètica i la responsabilitat.

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

Els serveis funeraris s’ofereixen amb la intervenció dels següents agents responsables:

3.1. Serveis Urbans de l’Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

Aquest Servei municipal és l’encarregat de les següents funcions:

- Contractar l’empresa externa encarregada de gestionar el cementiri i vetllar pel compliment de les condicions del contracte.
- Elaborar plans directors per donar continuïtat de futur al servei del cementiri.
- Aprovar el Reglament dels serveis funeraris.

- Aprovar el Reglament del cementiri.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	A través dels diferents canals de contacte amb els Serveis Urbans de l'Ajuntament, ubicats a la Plaça Olimpo, 3. Horari d'atenció al públic de 9 a 14 h, tel. 934 624 000. Correu electrònic: velagr@gramenet.cat.

3.2. Empresa Cons-te, Concessions Administratives, SL

Aquesta empresa ha estat contractada per l'Ajuntament per gestionar el cementiri municipal. Els serveis que ofereix són els següents:

- Gestió i concessió de sepultures:
 - adjudicació
 - renovació de concessions
 - canvi de titularitat
 - designació de beneficiaris de concessions
 - duplicats
 - renúncies
 - retrocessions de sepultures
- Autoritzacions i llicències:
 - entrada i sortida d'elements decoratius al recinte, etc.
- Consulta i cerca de persones difuntes
- Atenció, acompanyament i orientació:
 - assessorament en la comercialització d'urnes
 - reliquiari, marbres i altres complements
 - jardineria i neteja de sepultures a petició de les persones interessades
 - arranjament i rehabilitació de sepultures
 - comiats en oratori
- Enterrament de cadàvers
 - nínxols
 - tombes
 - mausoleus
 - panteons
- Enterrament de cendres
 - columbaris
 - a la pròpia sepultura
- Cremació de cadàvers i restes
- Exhumació de cadàvers i restes
 - Reducció de restes a petició familiar.
 - Exhumació d'ofici i/o per ordre judicial.

- Venda de caixes de zinc, bosses de restes i arques d'exhumació.

- Conservació, manteniment i neteja del cementiri
- Guardia, custòdia i manteniment de les instal·lacions
- Oratori

Tots aquests serveis s'ofereixen segons les tarifes aprovades per l'Ajuntament (veure web municipal).

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	A través dels diferents canals de contacte del cementiri municipal.

3.3. Empreses funeràries que operen a Santa Coloma de Gramenet

L'Ajuntament disposa d'un registre de les empreses funeràries que operen a Santa Coloma de Gramenet. Són empreses privades que la ciutadania pot contractar lliurement en funció de l'oferta comercial. Cada empresa ofereix, en major o menor mesura, els següents serveis en base als seus preus i tarifes comercials:

- Informació i assessorament
- Tramitació de certificats de defunció
- Contractació de productes i serveis
- Recollida, preparació i condicionament sanitari de la persona difunta.
- Trasl·lat de la persona difunta al destí escollit per la família com a domicili mortuori.
- Obtenció dels permisos i les autoritzacions necessàries
- Organització i realització de l'enterrament o incineració

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	Cal posar-se en contacte amb les diferents funeràries que operen a la ciutat. Podeu consultar el registre de funeràries al web municipal.

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Realitzar els tràmits administratius per lliurar la documentació administrativa com a màxim 4 mesos després de la inhumació.	Temps de realització dels tràmits administratius	≤4 mesos
Donar resposta a les queixes rebudes al cementiri en un temps màxim de 30 dies.	Temps de resposta de les queixes rebudes al cementiri	≤30 dies

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 situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos en cap cas donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania 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 Servei.
- Opinió a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Les queixes, suggeriments, consultes i agraïments s'hauran de dirigir a l'entitat prestadora del servei corresponent, ja siguin els Serveis Urbans, l'Empresa Cons-teSL i/o les diferents funeràries privades.

En qualsevol cas, l'Ajuntament, per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, s'ha dotat dels següents canals de contacte preferents:

- Les oficines ubicades al cementiri.
- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments. <https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>

- Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal:

<http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oia/cita-previa/>

8. Normativa específica del servei

- Llei estatal de policia sanitària mortuòria.
- Llei de 8 de juny de 1995, reguladora del registre civil.
- Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre del codi penal.
- Reglament municipal de cementiris.
- Ordenança fiscal 8.

9. Drets i deures de la ciutadania

9.1 Drets

- Accedir lliurement i fer ús de les instal·lacions durant l'horari d'apertura del cementiri (lavabos, mobiliari, màquines de venda automàtica...), sempre respectant els serveis diaris.
- Accedir a la sepultura per a netejar-la i/o ornamentar-la.
- Realitzar tràmits administratius a l'oficina del tanatori.
- Manifestar les incidències i/o suggeriments per tal de registrar-les i atendre les persones amb correcció i diligència per part del personal del cementiri.

9.2 Deures

- La persona usuària té en tot moment l'obligació de respectar el ritus i costums de la resta de persones usuàries del servei.
- La persona usuària ha de col·laborar amb el manteniment de la integritat del recinte i les sepultures, així com de la neteja.
- Fer servir la titularitat de les concessions d'acord amb el que manifesta el contracte de concessió vinculant i segons el que disposa la Llei de policia sanitària mortuòria.

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 totalment 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 Esteve Serret i Escudé, responsable de Conste.

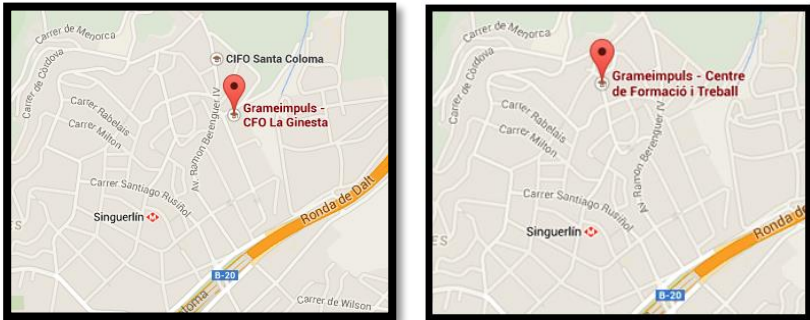
CARTA DEL SERVEI DE FORMACIÓ PROFESSIONAL OCUPACIONAL

El CFO La Ginesta i el Centre de Formació i Treball desenvolupen gran part de la Formació Professional Ocupacional que ofereix Grameimpuls.

En el CFO La Ginesta s'imparteixen programes de formació professional ocupacional i el programa de Simulació d'Empreses (SEFED).

En tots dos Centres es formen a totes aquelles persones que volen aprendre un ofici alternant la part teòrica i pràctica, o reciclar-se professionalment, dins de programes que garanteixen l'adquisició d'hàbits laborals i d'experiència professional per tal de facilitar la integració i la inserció en el mercat de treball actual.

1. Identificació

Nom del servei	Formació Professional Ocupacional - GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Persona responsable	Amèlia Fabregà Llenín – Cap de servei afabrega@grameimpuls.cat
Adreça	CFO LA GINESTA C/Castella s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL Av. Primavera s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet
Cóm arribar-hi	

Horari (presencial / virtual)	CFO LA GINESTA De dilluns a divendres de 8:00 a 21:00 hores CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL De dilluns a divendres de 7:30 a 21:00 hores
Telèfon / fax	CFO LA GINESTA 93 391 70 37 / 93 392 88 24 CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL 93 468 03 17 / 93 468 50 19
Web / adreça electrònica	CFO LA GINESTA www.grameimpuls.cat ginesta@grameimpuls.cat CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL www.grameimpuls.cat formaciotreball@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats dels nostres clients i de les nostres clientes, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització: la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip i l'orientació als clients i les clientes i els resultats.

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

3.1 Formació Professional Ocupacional

- **CASA D'OFICIS.** Programa mixt de formació i treball que té com a finalitat la realització d'obres o serveis públics que aportin un benefici social a la ciutat. Dins l'àmbit de Medi Ambient, de l'atenció a les persones i les instal·lacions i manteniment.
- **Cursos de Formació Professional Ocupacional - Certificats de Professionalitat de Nivell 1, 2 i 3** per a persones prioritàriament desocupades, en especialitats ajustades a les necessitats del mercat laboral, amb pràctiques professionals no laborals en empreses. En les famílies professionals següents:
 - Administració i gestió
 - Comerç i màrqueting

- Electricitat i electrònica
- Energia i aigua
- Fabricació mecànica
- Instal·lacions i manteniment
- Seguretat i medi ambient
- Serveis socioculturals i a la comunitat
- Agrària
- Serveis a les empreses
- Informàtica i comunicacions

3.2 Programes per a joves

- Garantia Juvenil
- Joves per l'Ocupació.
- Fem Ocupació per a joves.

3.3 Dispositius d'inserció sociolaboral Treball als Barris

- Nouvinguts.

Destinatari/àries	Cursos FOAP – Certificats de Professionalitat i SEFED: prioritàriament persones treballadores majors de 16 anys en situació de desocupació. Cursos per a joves: joves entre 16 i 25 anys (o menors de 30 anys amb un 33% de discapacitat). Nouvinguts: persones nouvingudes provinents de països extracomunitaris Persones en situació de desocupació
Com sol·licitar el servei	En les oficines centrals de Grameimpuls, SA Carrer de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00; divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a setembre) Tel. 93 466 15 65 www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Oferir formació de qualitat regulada pels certificats de professionalitat per facilitar la inserció en el mercat laboral.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10
Garantir un personal docent i tècnic amb amplia experiència professional per a la impartició de la formació i per l'acompanyament a les pràctiques en empreses.	Grau de satisfacció de les persones usuàries sobre la docència rebuda	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10

L'avaluació dels compromisos dels serveis oferts podrà ser consultada mitjançant la web

www.grameimpuls.cat

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, el cap o la cap del Servei assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per poder corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, en cas de ser possible.

6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

En el CFO La Ginesta i en el Centre de Formació i Treball donem a conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat), i exposant-les a la recepció del centre. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggestiments adreçats al Servei de Formació Professional Ocupacional mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggestiments/
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció dels Centres.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: informacio@grameimpuls.cat
- Mitjançant les xarxes socials de Grameimpuls, SA:
<https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a qualitat@grameimpuls.cat, i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu resposta de totes elles en un termini màxim de 20 dies.

8. Normativa específica del servei

La normativa que condiona tots els serveis es troba publicada en l'apartat de la **Normativa específica** de la pàgina web del SOC.

9. Drets i deures de les persones usuàries en relació als serveis rebuts

9.1 Drets

- Inscriure's a les convocatòries de formació i ocupació que ofereix Grameimpuls complint els requisits de participació.
- Participar als processos de selecció i conèixer els resultats de les proves.
- Rebre informació del contingut del programa, de les entitats que el subvencionen, de la convocatòria a la que pertany, del calendari del curs, de l'adreça on es realitza i dels horaris.
- Sol·licitar beques, sempre que compleixen els requisits per gaudir-ne, regulats a l'ordre TRE/349/2008 de 9 de juliol.
- Obtenir la certificació de la formació rebuda.
- Presentar suggeriments i queixes.
- A comunicar qualsevol incidència o suggeriment sobre el funcionament de la selecció.
- Ser tractats amb respecte i consideració.
- Ser atès amb eficàcia, eficiència i claredat.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.

9.2 Deures

- Presentar tota la documentació que es requereixi tant per les proves de selecció com per la realització del curs.
- Complir amb l'assistència el dia i hora de les citacions, i informar si no es pot presentar a la citació establerta.
- Assistir a les accions formatives i seguir-les amb aprofitament.
- Emplenar i signar la documentació requerida pel SOC.
- Respectar i complir tot el procediment de la selecció, la normativa del centre i de l'entitat que subvenciona.

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 totalment modificada en el Ple municipal el dia 3 d'abril de 2018. 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 l'Amelia Fabregà Llenín, la cap del Servei de Formació Professional Ocupacional.

CARTA DE SERVEIS DEL TEATRE SAGARRA I L'AUDITORI CAN ROIG I TORRES

El Teatre Sagarra i l'Auditori Can Roig i Torres són dos equipaments culturals de gestió municipal que apropen les arts escèniques i musicals a la població de Santa Coloma de Gramenet.

En aquests dos equipaments s'hi pot participar com a espectador/a o bé com usuari/ària actiu/iva tal com es descriu a la present Carta. Pel que fa a la primera opció, la programació es divideix en diversos àmbits d'actuació:

- programació estable, de teatre i música.
- música i teatre "SC": espectacles i concerts participats per grups i solistes locals.
- programació familiar: espectacles especials adreçats al públic infantil i juvenil.
- programació escolar en horari lectiu.
- actes de servei a la comunitat: solidaris, salut pública, gènere, xarxa de valors...
- cessions de les sales específiques: sala Sagarra, sala Miquelet i Auditori.

1. Identificació

Nom del servei	Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat, dins l'Àrea de Cultura, Moviments Socials, Entitats Ciutadanes, Memòria Històrica i LGTBI.
Equip responsable	David Marín Pla, director del Teatre Sagarra marinpd@gramenet.cat Gemma Bellvehí, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports bellvehig@gramenet.cat
Adreça	Teatre: C/Lluís Companys, 27 Auditori: C/ Rafael Casanova, 5
Com arribar-hi als dos equipaments	Metro Línia 1 Parada Santa Coloma Bus B-27 B-28 B-30 Pàrquing plaça de la Vila, tres hores d'aparcament per 1,04€
Horari (presencial / virtual)	-Per als horaris dels espectacles, consulteu les diferents programacions. -Per a l'atenció a professionals i a entitats socials, cal

demanar cita prèvia i/o visites concertades al correu electrònic fernandezhs@gramenet.cat.

Venda anticipada de localitats

-Presencial: Divendres de 10 a 14 h i de 17 a 20 h i dues hores abans de cada representació.
-Virtual: www.ticketea.com

Telèfon

Teatre: 934 624 054
Auditori: 934 624 053

Web

www.teatresagarra.cat
www.auditoricanroigitorres.cat

Adreça electrònica

teatresagarra@gramenet.cat
canroigitorres@gramenet.cat

2. Missió i valors

Definir i impulsar les línies estratègiques de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet sobre la promoció, difusió i informació de les activitats relacionades amb les arts escèniques i musicals de la ciutat.

Els valors propugnats són: transparència, objectivitat, fiabilitat, diàleg, coordinació, participació i col·laboració amb tots els agents culturals relacionats amb els àmbits artístics del teatre i la música.

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

3.1. Cessió de sales

Les sales del Teatre i l'Auditori poden ser utilitzades per grups i entitats que desitgin realitzar activitats culturals. Per obtenir l'autorització corresponent els/les sol·licitants hauran de garantir el compliment de les condicions administratives, seguretat i protecció de les activitats.

Destinatari/àries	Grups, entitats, col·lectius, centres educatius de la ciutat, companyies, etc.
Com sol·licitar l'accés	Instància a través de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC). Es recomana demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o al web http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oia/cita-previa/

3.2 Difusió de la programació de teatre i música

El Teatre i l'Auditori fan difusió de manera permanent de les activitats que organitzen per posar en coneixement de la ciutadania l'oferta cultural programada.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar l'accés	Habitualment la informació està disponible als equipaments i mitjans de comunicació local i institucionals (web, full informatiu, fulletons, programes de mà, etc.)

3.3 Soci/sòcia del Sagarra Club i/o dels Amics de l'Auditori

Fer-se soci/sòcia del Sagarra Club i/o dels Amics de l'Auditori permet obtenir descomptes especials de fins al 50% així com la possibilitat d'assistir a preestrenes, xerrades i rodes de premsa, etc.

Destinatari/àries	Públic en general
Com sol·licitar l'accés	-Sagarra Club: mitjançant la compra de 3 entrades diferents dels espectacles de la programació del Teatre Sagarra. -Amics de l'Auditori: mitjançant la compra de 3 entrades diferents dels concerts de l'Auditori.

3.4. Organització i col·laboració en festivals de música i teatre

El Teatre i l'Auditori col·laboren en l'organització, entre d'altres, dels següents festivals municipals i supramunicipals: Festival Grec BCN, Festival de Guitarra de Barcelona, Festival de Jazz de Barcelona, Santako in Blues, FITI...

Destinatari/àries	Entitats públiques i privades organitzadores de festivals.
Com sol·licitar l'accés	Acord específic entre la direcció del Teatre/Auditori i la direcció del festival corresponent.

3.5 Residència de companyies professionals a canvi d'estrenes

El Teatre i l'Auditori ofereixen als creadors escènics i musicals la possibilitat de fer ús de les seves instal·lacions per fer assajos i estàncies, a canvi d'estrenar-hi els seus espectacles i permetre el lliure accés al públic colomenc. L'organització establirà els espais tenint en compte les necessitats de cada projecte.

Destinatari/àries	Companyies professionals de teatre, música i dansa que estiguin preparant estrenes d'espectacles.
Com sol·licitar l'accés	Acord entre la direcció del Teatre/Auditori i la direcció de la companyia corresponent.

3.6 Gravació de discos de professionals de la música a canvi d'actuacions

Oferta d'estàncies de formacions professionals a les instal·lacions de l'Auditori per a ultimar produccions musicals abans de la presentació oficial. Lliure accés per al públic colomenc.

Destinatari/àries	Formacions professionals musicals.
Com sol·licitar l'accés	Acord entre la direcció del Teatre/Auditori i la direcció de les formacions musicals corresponents.

3.7 Assaigs generals de diverses tipologies de grups amateurs i escolars

Oferta d'estàncies de grups amateurs i escolars a les instal·lacions del Teatre per ultimar produccions teatrals abans de la presentació oficial.

Destinatari/àries	Grups amateurs i escolars segons tipologies d'espectacles.
Com sol·licitar l'accés	Acord entre la direcció del Teatre i la direcció dels grups corresponents.

3.8 Programació de cicles de teatre, música i dansa dins el Programa d'Activitats Escolars (PAE)

El Servei d'Educació de l'Ajuntament organitza el Programa d'Activitats Escolars amb l'objectiu d'oferir activitats diverses i complementàries als currículums de les escoles de Santa Coloma. El Teatre i l'Auditori col·laboren en aquest programa tot incorporant activitats, espectacles, obres de teatre, música i dansa.

A l'inici del curs el professorat pot escollir les activitats del programa que consideri més convenient per tal que el seu alumnat participi.

Destinatari/àries	Professorat dels centres educatius de la ciutat
Com sol·licitar l'accés	-A través del Servei d'Educació de l'Ajuntament, Rambla Sant Sebastià, 98-100, tel. 934 624 062 o 934 624 000, extensió 2529. -A través del formulari d'inscripció a la web municipal www.gramenet.cat/temes -Per correu electrònic: paec@gramenet.cat

3.9 Estadets musicals amb caràcter professional

Residència de músics professionals per impartir cursos intensius per a l'alumnat de l'Escola Can Roig i Torres de grau mitjà o similar. Es realitza en col·laboració amb l'Escola Superior de Música de Catalunya, el Conservatori del Liceu i d'altres conservatoris de Catalunya i Europa.

Destinatari/àries	Alumnes de formació musical mitjà o similar.
Com sol·licitar l'accés	Formalització a través de la direcció de l'Escola Municipal de Música. Telèfon de contacte 933 912 451

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Garantir una programació estable d'espectacles de diferents gèneres: teatre, música, dansa, circ, espectacles familiars, etc.	% d'acompliment de la programació estable d'espectacles	100%
Mantenir la informació pública al web, actualitzada, clara i accessible, atenent així mateix a la diversitat funcional.	Nombre de queixes per informació al web no actualitzada.	≤ 10
Dedicar un 40% de la programació general del Teatre a accions teatrals envers la salut pública, solidaritat, igualtat de gènere i d'altres.	Percentatge d'accions	40%

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar mitjançant la web municipal el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

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 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. En aquest sentit, 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 del 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits als equipaments.
- Opinions a través de les xarxes socials:
 - Auditori Can Roig i Torres: <https://www.facebook.com/auditori.can.roig.i.torres>
 - Teatre Sagarra: <https://www.facebook.com/TeatreSagarraSC>

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora d'aquests equipaments, 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: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries també es poden dirigir presencialment als equipaments en horari d'atenció al públic i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic. Igualment, la direcció del Teatre Sagarra i l'Auditori Can Roig i Torres recullen i tramiten totes les queixes i suggeriments dels usuaris i usuàries a través de l'atenció telefònica.

8. Normativa específica del servei

- Compliment del Reglament de seguretat i protecció dels actes públics adscrits al Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres, segons decret 30/2015 catàlegs d'activitats, centres i instal·lacions obligats a adoptar mesures d'autoprotecció.

Codi Tècnic de l'Edificació (RD 314/2006) documents bàsics SI i SU, normativa vigent. Condició indispensable per a la cessió, tant per a entitats cíviques i culturals, com per a companyies professionals que facin ús de l'equipament.

- Liquidació de l'impost dels drets d'autor (SGAE) en tots aquells espectacles i concerts a càrrec dels grups, companyies o entitats que generin ingressos de taquilla.

9. Drets i deures de la ciutadania

9.1 Drets

- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Protecció de dades de caràcter personal.
- Rebre un tracte de respecte i deferència per part del personal del servei.
- Rebre informació dels requisits per accedir a les prestacions que s'ofereixen.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene.
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials de Catalunya.

9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Respectar les condicions de convivència amb els veïns i veïnes que viuen a prop del Teatre i l'Auditori.
- Formalitzar la documentació requerida per fer ús de les instal·lacions.
- Complir les condicions de seguretat, situacions d'emergències i evacuació, establertes per a l'ús de cada equipament.

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 totalment modificada en el Ple municipal el 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 David Marín Pla, el director del Teatre municipal.

CARTA DEL SERVEI DE L' ARXIU ADMINISTRATIU

L'Arxiu Administratiu ofereix un servei especialitzat en l'organització, custòdia, gestió, tractament, conservació i difusió dels documents que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ha generat o rebut al llarg dels anys, en l'exercici de les activitats i funcions que li són pròpies.

L'Arxiu Administratiu està format per:

Arxiu Central Administratiu: documentació de 5 a 15 anys d'antiguitat.

Arxiu Intermedi Administratiu: documentació de 16 a 30 anys d'antiguitat.

Arxiu de Serveis Territorials: documentació en matèria urbanística dels segles XX i XXI.

1. Identificació

Nom del servei	Servei de Compres i Gestió Patrimonial Arxiu administratiu
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat
Equip responsable	Rosa Mª Delgado Sanzmilla, Arxivera delgadosr@gramenet.cat Ana Moreno Barranco, Cap del Servei de Compres i Gestió Patrimonial morenoba@gramenet.cat Ana Muñoz Martínez, Directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció Ciutat munozma@gramenet.cat
Adreça	Arxiu Central/ Arxiu Intermedi: Plaça de la Vila, 1 Arxiu Serveis Territorials: Plaça Olimpo, 3
Com arribar-hi	Amb transport privat Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). 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. La parada de metro més propera a l'Arxiu Administratiu és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).

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 al 10 de setembre).

Telèfon

Ajuntament: 934 624 000

Extensió Arxiu Central: 2722

Extensió Arxiu Intermedi: 2826

Extensió Arxiu Serveis Territorials: 3645

Web / adreça electrònica

<http://www.gramenet.cat/lajuntament/organitzacio/catalog-de-serveis/economia-hisenda-planificacio-i-serveis-interns/compres-i-gestio-patrimonial/>

delgadosr@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió de l'Arxiu Administratiu és organitzar i conservar el Patrimoni Documental de Santa Coloma de Gramenet; fomentar i gestionar l'Arxiu; atendre els drets de les persones físiques o jurídiques en les seves necessitats d'accés als documents, d'acord amb el marc legal existent, i facilitar aquella informació i documentació que permeti portar a terme una correcta gestió administrativa.

Els valors que inspiren el treball de l'Arxiu Administratiu són la qualitat en la gestió, la professionalitat, la legalitat, el respecte als drets individuals i col·lectius, l'ètica d'acord amb el Codi Deontològic dels Arxivers Catalans, el compromís amb la cultura, la protecció del Patrimoni Documental i la transparència.

3. Oferta de serveis i requisits de la sol·licitud

3.1 Servei de transferència de documentació

Les unitats administratives podran transferir periòdicament la seva documentació a l'Arxiu que anirà ordenada i convenientment descrita, un cop que finalitzi la tramitació administrativa. Les transferències es faran d'acord amb el Quadre de Classificació, segons les necessitats que tinguin les unitats productores i la capacitat de recepció dels dipòsits de l'Arxiu.

Destinatari/àries

Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei

Sol·licitud de transferència disponible a la intranet
<https://intranet.gramenet.net/Intranet/Intranet.htm>

3.2 Servei d'avaluació documental

L'avaluació i tria de documentació es desenvoluparà segons el procediment que determina el Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents i d'acord amb la normativa i les taules d'avaluació documental establertes per la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD).

L'Arxiu Administratiu portarà el Registre d'Eliminació de Documentació on es farà constar el número de registre d'eliminació, el número de Taula d'Avaluació, la sèrie documental, el codi de classificació, l'organisme productor, les dates extremes, el nombre d'unitats, el nombre de metres lineals, el suport, la data d'eliminació i les observacions que es considerin, per exemple, en el cas d'aplicació de mostreig.

Destinataris/àries	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Per telèfon Presencialment

3.3 Servei de préstec de documentació administrativa

L'Arxiu Administratiu facilitarà als serveis productors de documentació (usuaris/àries interns) la recuperació de les dades per a la seva consulta i podran retirar-la en préstec sota la seva responsabilitat, excepte que es tracti de documentació exclosa de préstec per motius de conservació. El préstec de documents s'efectuarà mitjançant un formulari signat pel sol·licitant.

Els usuaris/àries externs no podran sol·licitar documentació administrativa en préstec, excepte en els casos en els que s'autoritzi, expressament i per escrit, la sortida temporal de documents per activitats de difusió del Patrimoni Documental, exposicions o altres activitats de divulgació cultural.

Destinataris/àries	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Presencialment

3.4 Servei de consulta de documentació administrativa

S'ofereix un servei públic, gratuït i presencial de consulta de la documentació dipositada a l'Arxiu Administratiu. El personal de l'Arxiu oferirà informació i orientació especialitzada als ciutadans/anes i als investigadors/es en la consulta del fons documental.

Les persones interessades hauran d'omplir la sol·licitud d'accés a la documentació municipal i podran consultar els documents a les dependències de l'Arxiu, amb les limitacions que comporti la protecció de dades de caràcter personal, el dret a la intimitat personal i la reserva de les dades protegides per la llei.

Quan un departament vulgui consultar una documentació d'accés restringit generada per un altre departament, per a l'exercici de les funcions que li són pròpies, caldrà l'autorització del Cap del Servei que l'ha transferida o bé del superior jeràrquic comú.

Destinataris/àries	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament Ciutadania i finalitats d'investigació
Com sol·licitar el servei	De manera presencial Per telèfon (Extensió 2722) Adreça electrònica: delgadosr@gramenet.cat

3.5 Servei de reproducció documental

La reproducció dels documents serà possible, sempre que no es vegi limitada per raons de conservació documental o pel compliment de les normes reguladores del dret d'accés, dret de propietat intel·lectual, drets d'autor i d'explotació.

El sol·licitant haurà d'abonar els costos que en resultin de l'obtenció de còpies, segons les taxes municipals vigents.

Destinataris/àries	Usuaris/àries interns/es de l'Ajuntament Ciutadania i finalitats d'investigació
Com sol·licitar el servei	De manera presencial Per telèfon (Extensió 2722) Adreça electrònica: delgadosr@gramenet.cat

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern en un temps mig de 20 minuts.	Temps mig d'atenció de les consultes i préstecs d'ús intern.	≤ 20 minuts
Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern en un temps mig de 20 minuts.	Temps mig d'atenció de les consultes presencials d'ús extern.	Temps mig ≤ 20 minuts
Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern en un temps mig de 72 hores.	Temps mig d'atenció de les consultes en línia d'usuaris/àries interns i externs.	Temps mig ≤ 72h
Atendre les demandes de reproducció documental a l'Arxiu en un temps màxim de 20 minuts.	% de demandes de reproducció ateses en el termini previst.	100%
Atendre i donar resposta a les reclamacions i queixes rebudes a l'Arxiu en un temps màxim de 5 dies.	% de respostes als usuaris/àries, respecte de les queixes i reclamacions que arribin a l'Arxiu, ateses en el termini previst.	100%
Oferir als usuaris/àries interns/es i externs/es un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	Puntuació global mitja obtinguda a l'enquesta de satisfacció.	Puntuació global mitja ≥ 6 sobre 10
Atendre de manera personalitzada, oferint informació i orientació especialitzada als investigadors/es, en la consulta del fons documental, per a l'elaboració dels seus treballs de recerca i investigació, de manera que la puntuació mitja obtinguda respecte de l'atenció que dispensa el personal de l'Arxiu, sigui de 6 punts o superior.	Puntuació mitja obtinguda respecte del grau de satisfacció de l'usuari/ària sobre l'atenció rebuda.	Puntuació mitja ≥ 6 punts sobre 10

NOTA: Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció als usuaris/àries i a les seves demandes d'accés a la informació, des del moment en què el Servei en té coneixement. El temps de resolució de les consultes plantejades dependrà de cada cas en concret.

L'avaluació dels 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 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 podrien ésser els següents:

- 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 i/o d'expectatives que hi ha disponibles al Servei d'Arxiu.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei delgadosr@gramenet.cat.
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/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 <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/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 específica del servei

Normativa Reguladora

Per tot allò que faci referència al procediment administratiu i a l'accés per mitjans electrònics, l'Arxiu Administratiu aplicarà allò que estableixi la normativa genèrica de referència.

Pel que fa a la normativa específica de l'Arxiu, trobem:

Arxivística

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i gestió de documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

Patrimoni Cultural

- Reial Decret 64/1994, de 21 de gener, pel qual es modifica el Reial Decret 111/1986, de 10 de gener, de desenvolupament parcial de la Llei 16/1985, de Patrimoni Històric Espanyol.
- Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català.
- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol.

Protecció de dades

- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD).
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Transparència

- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. (Llei catalana).
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. (Llei estatal).

9. Drets i deures de la ciutadania

9.1 Drets

- Ésser atesos al més aviat possible.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Accedir lliurement a la sala de consulta de l'Arxiu Administratiu.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta dels fons.
- Accedir a aquella documentació que hagi sol·licitat, respectant les limitacions legalment establertes.
- Accedir als documents en el suport material que la persona sol·licitant hagi elegit entre els disponibles, excepte que es pugui veure perjudicada la conservació correcta del document.
- Obtenir còpies dels documents consultats, llevat de casos de raons de conservació, de la normativa referent a propietat intel·lectual, de drets d'autor i d'explotació.
- Tenir informació de les tarifes vigents per a l'obtenció de còpies.
- Presentar una queixa o reclamació 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 d'Arxiu.
- Col·laborar amb el personal de l'Arxiu Administratiu per garantir la conservació, la integritat i el bon ús dels documents.
- Respectar els drets de la resta d'usuaris/àries de l'Arxiu.
- Identificar-se prèviament com a investigadors, quan sigui necessari.
- Citar la documentació de l'arxiu amb les referències corresponents.
- En el cas de documents en relació amb els quals existeixin drets de propietat intel·lectual, la persona sol·licitant de reproduccions estarà obligada a respectar aquests drets.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Retornar la documentació en les mateixes condicions d'ordre, integritat i conservació en les quals es va rebre.

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 el 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 de la Carta de Servei, així com del manteniment, la difusió i el compliment de compromisos és Ana Moreno Barranco, la cap de Servei.

CARTA DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet, com a servei de biblioteca pública a la ciutat, s'ofereix per a satisfer les necessitats de coneixement i d'informació que puguin tenir els usuaris i usuàries, proporcionant-los alhora les condicions bàsiques per a la formació i l'autoaprenentatge, així com per a l'assoliment del desenvolupament cultural, a través d'una sèrie de recursos, serveis i activitats que detallem a la següent Carta de Serveis.

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet és un servei municipal adscrit al Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura que depèn de la coordinació de Cultura la qual està englobada dins la direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat.

Les biblioteques de Santa Coloma funcionen en conveni amb la Diputació de Barcelona, formant part de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

1. Identificació

Nom del servei	Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat, dintre de l'Àrea de Cultura, Moviments Socials, Entitats Ciutadanes, Memòria Històrica i LGTBI.
Equip responsable	Ana Bardají Pociello, cap de Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura bardajipam@gramenet.cat Gemma Bellvehí, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura Plaça de la Vila, 1 (1a planta) Tel. 934 624 053 www.gramenet.cat/biblioteques
Horari (presencial / virtual) (aquests horaris podrien ser modificats, però sempre els trobareu actualitzats als webs corresponents)	BIBLIOTECA CENTRAL Jardí de Can Sisteré, s/n 08921 Santa Coloma de Gramenet <u>Horari:</u> Del 12 de setembre al 23 de juny

- Dilluns de 15.30 a 20.30
- Dimarts de 10 a 14 i de 15.30 a 20.30
- Dimecres de 10 a 14 i de 15.30 a 20.30
- Dijous de 10 a 14 i de 15.30 a 20.30
- Divendres de 10 a 14 i de 15.30 a 20.30
- Dissabte de 10.00 a 14.00

Estiu:

Del 25 de juny al 10 de setembre

- Dilluns de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Dimarts de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Dimecres de 10 a 14
- Dijous de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Divendres de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Dissabte Tancat

Director (provisional): Lluís Soler

b.sta.colomag.c@diba.cat

Tel. 934 661 551

<http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-gramenet-biblioteca-central>

www.gramenet.cat/biblioteques/central

Biblioteca Fondo

C/ Massenet, 28-30

Horari:

Del 12 de setembre al 23 de juny

- Dilluns de 15.30 a 20.30
- Dimarts de 15.30 a 20.30
- Dimecres de 10.00 a 20.00
- Dijous de 15.30 a 20.30
- Divendres de 10.00 a 20.00
- Dissabte de 10.00 a 14.00

Estiu:

Del 25 de juny al 10 de setembre

- Dilluns de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Dimarts de 10.00 a 14.00
- Dimecres de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Dijous de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Divendres de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Dissabte Tancat

Directora: Mariona Chavarria
b.sta.colomag.f@diba.cat
Tel. 934 684 612

<http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-gramenet-biblioteca-fondo>

www.gramenet.cat/biblioteques/fondo

Biblioteca Singuerlín Salvador Cabré

Plaça Sagrada Família, s/n

Horari :

Del 12 de setembre al 23 de juny

- Dilluns de 15.30 a 20.30
- Dimarts de 15.30 a 20.30
- Dimecres de 10.00 a 20.00
- Dijous de 15.30 a 20.30
- Divendres de 10.00 a 20.00
- Dissabte de 10.00 a 14.00

Estiu:

Del 25 de juny al 10 de setembre

- Dilluns de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Dimarts de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Dimecres de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Dijous de 10.00 a 14.00
- Divendres de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Dissabte Tancat

Director: Daniel Garcia
b.sta.colomag.s@diba.cat
934 682 697

<http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-gramenet-biblioteca-singuerlin-salvador-cabre>

www.gramenet.cat/biblioteques/singuerlin

Biblioteca Can Peixauet

~~Plaça de Can Peixauet, 1~~ Av. de la Generalitat 98

Santa Coloma de Gramenet

Horari:

Del 12 de setembre al 23 de juny

- Dilluns de 15.30 a 20.30
- Dimarts de 10 a 14 i de 15.30 a 20.30

- Dimecres de 15.30 a 20:30
- Dijous de 10 a 14 i de 15.30 a 20.30
- Divendres de 15.30 a 20.30
- Dissabte de 10.00 a 14.00

Estiu:

Del 23 de juny al 10 de setembre

- Dilluns de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Dimarts de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Dimecres de 10 a 14
- Dijous de 15.30 a ~~21.00~~ 20.30
- Divendres de 10 a 14 h.
- Dissabte Tancat

Directora: Sabina Fernandez
b.sta.colomag.cp@diba.cat
Tel. 934 665 270

<http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-gramenet-biblioteca-can-peixauet>

www.gramenet.cat/biblioteques/canpeixauet

2.Missió i valors

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet és un servei públic municipal que ofereix accés a la informació, al coneixement, al lleure i a la cultura a totes les persones, a partir d'un ampli ventall de recursos en constant actualització, el tracte cordial per part del seu personal i l'aprofitament de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Els trets que ens caracteritzen són:

- Voluntat de servei
- Cordialitat i respecte
- Atenció a la diversitat
- Rapidesa en la resposta
- Capacitat de conversa amb l'entorn

3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet posa a disposició de tothom l'accés lliure i gratuït als seus fons, serveis i equipaments.

Les biblioteques ofereixen un fons documental multimèdia que abasta tota mena de temes, gèneres i enfocaments, adreçat al públic en general i que reflecteix les característiques, necessitats i demandes de la població en matèria d'informació, coneixement, formació, cultura i lleure, en constant revisió.

La seva oferta de serveis és la següent:

3.1 Informació

Ofereix un servei d'informació extens, el qual inclou orientació bibliogràfica, adreces físiques i virtuals de centres i serveis de tota mena, informació sobre la ciutat, i un llarg etc.

3.1.1 Visites guiades

Pensades per a donar a conèixer els espais, fons i serveis.

3.1.2 Visites escolars

Oferim visites a les escoles a través del programa Pla d'Acció Educativa (PAE)

3.1.3 Us d'ordinadors/wifi

Totes les biblioteques de la ciutat disposen de servei wifi. Només cal introduir el codi del carnet de la biblioteca i el número d'identificació personal (PIN).

Amb el carnet de la biblioteca, es pot fer ús dels ordinadors per a consultar Internet. Cada biblioteca compta amb condicions específiques d'ús, disponibles a l'espai web de cada equipament.

3.1.4 Punt d'informació turística

Totes les biblioteques de la ciutat disposen d'un punt d'informació turística, amb tríptics i material divers sobre patrimoni i turisme municipals, així com un fons local i un servei d'informació que complementen i amplien el ventall d'informacions i dades disponibles.

3.2 Préstec

Amb el carnet, es poden retirar fins a un màxim de 15 documents impresos (llibres i/o revistes), 6 en format DVD o Blu-Ray (pel·lícules i/o documentals) i 9 documents musicals i/o en format electrònic (CD-ROM, etc.) durant un període de 30 dies, renovables un màxim de tres vegades.

3.2.1 Préstec a entitats

S'ofereix a les associacions i ens diversos com ara escoles, associacions de veïns i veïnes, grups d'esplai i altres col·lectius culturals, la possibilitat de disposar d'un carnet d'entitat, amb el qual es poden obtenir més documents en préstec i ampliar-ne el període.

3.2.2 Serveis a les entitats

A banda de disposar d'un carnet d'entitat amb condicions de préstec avantatjoses, s'ofereix el subministrament de lots de llibres o altres documents. Les condicions i dinàmica de funcionament del servei es poden consultar a qualsevol biblioteca de la xarxa.

3.3 Formació en tecnologies de la informació

Es realitzen sessions formatives orientades a ensenyar a utilitzar Internet i les tecnologies de la informació i comunicació associades, fer ús del correu electrònic i de les xarxes socials, i a familiaritzar-se amb diverses aplicacions disponibles a la xarxa.

3.4 Foment de la lectura/promoció cultural

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet duu a terme diverses activitats culturals adreçades a tot tipus de públic i necessitats com ara hores del conte, tallers infantils, presentacions de llibres, exposicions, xerrades, clubs de lectura i cursos, entre d'altres que constitueixen l'extens i variat ventall de propostes i activitats culturals disponibles per a tothom.

A més, les biblioteques de la ciutat col·laboren activament amb el teixit associatiu, cultural i social de la ciutat per tal d'actuar com a dinamitzadores culturals i de propiciar la realització d'activitats conjuntes, tot creant sinergies i contribuint a vertebrar el territori i enriquir la vida cultural de la ciutat.

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet fomenta el coneixement sobre els autors i les autores locals i recopila exhaustivament les obres escrites per persones o entitats de la ciutat, sigui quina sigui llur temàtica, gènere, públic destinatari o suport documental, col·laborant de forma activa en la difusió de la seva tasca creativa, mitjançant activitats com ara presentacions de llibres, xerrades, clubs de lectura i l'actualització constant de la Guia d'autors i autores colomencs <https://www.gramenet.cat/es/temas/cultura/palabra-de-santa-coloma/guia-dautors-colomencs/>

3.5 Cessió d'espais

Les biblioteques de la ciutat disposen d'espais adequats per a la realització d'activitats de caràcter molt divers. Qualsevol persona, col·lectiu o entitat de la ciutat en pot demanar l'ús, sempre que sigui per a activitats sense ànim de lucre i s'adeqüin a la normativa, que és pública i que està a l'abast de tothom. Aquests espais els poden sol·licitar les persones i entitats i estan

subjectes a una sèrie de condicions especificades en els models de sol·licitud que figuren al web de la biblioteca.

Destinatari/s/àries Públic en general

Com sol·licitar el servei Tothom pot anar a una biblioteca i consultar informació, però cal tenir el carnet de biblioteca per agafar en préstec llibres, revistes, música, pel·lícules o altres materials i per connectar-se a Internet. A l'hora de sol·licitar el carnet, cal tenir en compte que:

- Cal presentar el DNI, passaport o targeta de residència
- En el cas dels menors de 15 anys, caldrà presentar l'autorització escrita de la mare, pare o tutor legal.
- Es pot sol·licitar a la mateixa biblioteca o per internet a la pàgina web de la biblioteca.

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

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Oferir un mínim de 1.700 hores de servei/any a les quatre biblioteques de la xarxa.	Nombre d'hores d'obertura Nombre de biblioteques obertes	≥ 1.700 h 3 Biblioteques
Mantenir oberta al públic les quatre biblioteques de la xarxa de manera regular, de dilluns a dissabte, a excepció dels períodes de vacances d'estiu i Nadal (tres biblioteques, de dilluns a divendres) i la Setmana Santa (una biblioteca, de dilluns a divendres).	Nombre de biblioteques obertes en període regular, de dilluns a dissabte Nombre de biblioteques obertes en període de vacances d'estiu i Nadal, de dilluns a divendres Nombre de biblioteques obertes a Setmana Santa, de dilluns a divendres	4 biblioteques obertes 3 biblioteques obertes 1 biblioteca oberta de dilluns a divendres
Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic en un mínim d'un 3% a tota la xarxa.	Índex de renovació de fons	≥3%
Mantenir una col·lecció actualitzada de premsa i revistes d'un mínim de 15 títols per biblioteca.	Nombre de subscripcions actualitzades per biblioteca	≥15 subscripcions per biblioteca
Mantenir actualitzada la guia i la col·lecció d'autors i autores colomencs amb l'adquisició de tots els títols publicats.	% de títols d'autors i autores locals adquirits sobre el total d'obres locals publicades	100%
Programar anualment un mínim de dos clubs de lectura a cada biblioteca.	Nombre de clubs de lectura anuals per biblioteca	≥ 2 / biblioteca
Realitzar una activitat infantil setmanal a cadascuna de les quatre biblioteques.	Nombre d'activitats infantils / per biblioteca i a la setmana.	≥4 /biblioteca i setmanalment
Oferir un mínim de 60 visites escolars/any al conjunt de la xarxa.	Nombre de visites escolars realitzades a l'any al conjunt de la xarxa	≥60 visites
Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies (TIC) al conjunt de les biblioteques.	Nombre d'hores de formació en TIC realitzades a l'any al conjunt de la xarxa.	≥300 hores
Oferir informació actualitzada setmanalment al web i xarxes socials de les activitats organitzades i novetats del fons documental.	Nombre d'entrades web/xarxes socials	≥ 1 /setmana
Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i cartellera mensualment.	Nombre d'enviaments anuals del programa d'activitats mitjançant correu electrònic i cartellera	≥ 12

L'avaluació dels 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 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 a 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 del 2015.
- Valoracions mitjançant l'enquesta d'expectatives i/o satisfacció disponible al Servei.
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>
 - <http://www.facebook.com/biblioteca.centralsantacolomag/>
 - <http://www.facebook.com/CanPeixauet/>
 - <https://www.facebook.com/bibliosinguerlin>
 - <https://www.facebook.com/BibFondo>

7. Formulació 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. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a Bústia de Queixes i Suggeriments
- 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
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/cita-previa/>

Els usuaris i usuàries també poden dirigir-se presencialment al Departament municipal de Cicle Festiu i Foment de la Lectura, a les biblioteques, poden trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i poden posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa específica del servei

La **Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya** defineix, estructura i organitza el sistema de Lectura Pública de Catalunya.

A fi de definir i planificar en l'àmbit municipal els equipaments bibliotecaris necessaris a Catalunya disposem dels *Estàndards de biblioteca pública* i el *Mapa de lectura pública de Catalunya*:

Els **Estàndards de Biblioteca Pública** defineixen, segons el nombre d'habitants i les característiques del municipi, els requeriments en serveis i recursos —espais, fons, personal, hores de servei i equipament— que han d'oferir les biblioteques.

El **Mapa de Lectura Pública de Catalunya** és un instrument previst en l'article 28 de la *Llei 4/1993 del Sistema Bibliotecari de Catalunya*. El mapa es va realitzar a partir del cens i dels Estàndards de Biblioteca Pública i estableix les necessitats de la lectura pública de cada municipi.

9. Drets i deures de la ciutadania

- Els usuaris i usuàries tenen dret al lliure accés, a obtenir el carnet de biblioteca i a fer ús dels serveis descrits en aquesta carta.
- Els deures dels usuaris i usuàries estan recollits a la normativa reguladora per a l'obtenció del carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats de 2013.
- Dret a fer ús dels espais i els serveis de les biblioteques d'acord amb les normes establertes en el reglament, així com en d'altres normes específiques de funcionament d'espais.
- Respectar els procediments, les normes de comportament i seguretat de les biblioteques que han estat elaborades per a la protecció de les persones, recursos i instal·lacions, així com per al bon funcionament del servei.
- Respectar els drets dels altres usuaris/àries i del personal de les biblioteques.
- Tractar amb consideració tots els béns de les biblioteques i les pertinences de la resta d'usuaris/àries.

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 el 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 Anna Bardají Pociello, cap del Departament.

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

<http://www.gramenet.cat/temes/participacio/centres-civics/>

Adreça electrònica

ccivicsicasals@gramenet.cat

Equipaments

Centres Cívics

Centre Cívic Can Franquesa

C. Menorca s/n

Telèfon. 933 920 290

ccivicanfranquesa@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

ccivicllati@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

A peu: <http://www.gramenet.cat/ciutat/planol/>
En vehicle propi : <http://www.coordenadas-gps.com/google-maps-como-llegar/>
En transport públic: <http://www.atm.cat/web/index.php>
i <http://www.tusgsal.cat/CAT/>

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, enriquant 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/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/temes/participacio/centres-civics/formulari-de-contacte/>
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/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/temes/participacio/centres-civics/formulari-de-contacte/> o a la adreça de correu electrònic general: 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/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/temes/participacio/centres-civics/formulari-de-contacte/>, correu electrònic 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.

* <http://www.gramenet.cat/temes/participacio/centres-civics/els-equipaments/>

Destinatari/àries Ciutadans i ciutadanes, excepte aquelles activitats dirigides a grups d'edat concrets.

- Com sol·licitar el servei**
- a) ~~Presencialment Activitats organitzades pel Departament de Centres Cívics, es poden consultar al web municipal~~ (<http://www.gramenet.cat/temes/participacio/centres-civics/els-equipaments/>) per telèfon 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 (<http://www.gramenet.cat/temes/participacio/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: ▪ Presencials, telefòniques i/o Per correu electrònic, en un termini màxim de 48h. ▪ Concertar entrevistes amb grups i/o representants, en un termini màxim de 7 dies. ▪ Obtenir un grau de satisfacció ≥ 7 (en una escala d'1 a 10) a través d'una enquesta de satisfacció sobre l'atenció rebuda.	% d'atencions presencials, telefòniques i/o per % d'atenció de demandes per correu electrònic en un temps màxim de 48h % d'entrevistes concertades amb grups i/o representants en un temps màxim de 7 dies. Grau de satisfacció sobre l'atenció rebuda en demanda d'assessorament i orientació d'entitats (escala de l'1 al 10)	100% 100% ≥ 7
Donar resposta a qualsevol demanda d'informació de la ciutadania en un termini màxim de 48h.	% de demandes d'informació general per part dels/les ciutadans/anes en un termini màxim de 48h	100%
El Departament de Centres Cívics garanteix la realització de tres tallers i activitats en els Casals en les següents condicions: ▪ Nombre mínim de tallers i activitats anuals: 3 ▪ Grau de satisfacció (<u>escala de l'1 al 10</u>) obtingut a l'enquesta de satisfacció.	Nombre de tallers i activitats anuals organitzades pel Departament de Centres Cívics i Casals Grau de satisfacció sobre tallers i activitats organitzats pel Departament (<u>escala de l'1 al 10</u>)	≥ 3 ≥ 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: <http://www.gramenet.cat/scinfo/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 <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/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.

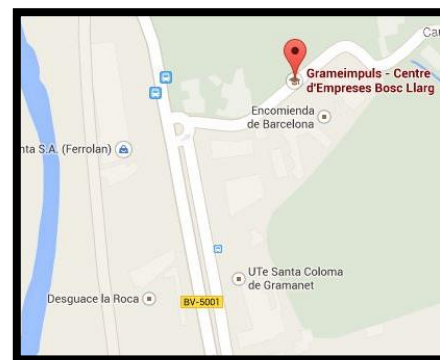
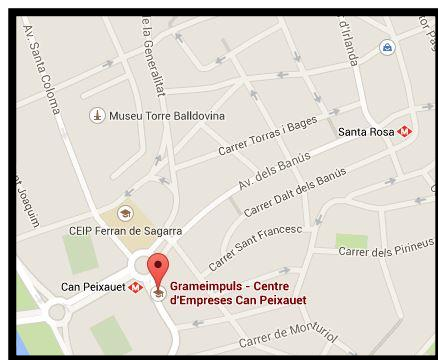
CARTA DEL SERVEI CENTRE D'EMPRESES

Els centres d'empreses són equipaments municipals on oferim allotjament (oficines i tallers industrials) per a projectes de nova creació i per a empreses en procés de reorientació i consolidació. Així mateix, prestem **serveis d'assessorament i acompanyament empresarial** per a les iniciatives ubicades als centres. Tenim com a objectiu afavorir la supervivència i competitivitat d'aquestes empreses.

1. Identificació

Nom del servei	Centre d'Empreses – GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls Grameimpuls, SA és una empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Equip responsable	Susana Chamorro Prieto – Cap del Servei de Foment Empresarial schamorro@grameimpuls.cat
Adreça	CENTRE D'EMPRESES CAN PEIXAUET Av. Generalitat, 99 -101 08923 Santa Coloma de Gramenet CENTRE D'EMPRESES BOSC LLARG Ctra. De la Roca Km 5,5 Polígon Industrial Bosc Llarg 08924 Santa Coloma de Gramenet

Com arribar-hi



Horari (presencial / virtual)

CENTRE D'EMPRESES CAN PEIXAUET

De 9 a 14 i de 15:30 a 20 hores dies feiners de dilluns a divendres (jornada intensiva a l'agost, vacances de Nadal i de Setmana Santa)

CENTRE D'EMPRESES BOSC LLARG

De 7'30 a 20:00 hores dies feiners de dilluns a divendres (jornada intensiva a l'agost, vacances de Nadal i de Setmana Santa).

Telèfon / fax

CENTRE D'EMPRESES CAN PEIXAUET

93 466 52 24 / 93 466 20 34

CENTRE D'EMPRESES BOSC LLARG

93 468 58 20 / Fax 93 468 00 30

Web / adreça electrònica

CENTRE D'EMPRESES CAN PEIXAUET

www.grameimpuls.cat
cue@grameimpuls.cat

CENTRE D'EMPRESES BOSC LLARG

www.grameimpuls.cat
boscllarg@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats del nostres clients i de les nostres clientes, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització: la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip i l'orientació als clients i les clientes i els resultats.

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

3.1 Lloguer de mòduls oficines de 12 a 38 m2, i mòduls tallers de 87 a 142 m2 equipats amb:

- Electricitat.
- Línia telefònica mitjançant centraleta.
- Aigua (en els locals de la planta baixa i tallers del Centre d'Empreses Bosc Llarg).
- Detectores contra incendi i robatori.

3.2 Serveis comuns

- Recepció dies feiners de dilluns a divendres.

- Recollida de correu i petita paqueteria (dins de l'horari de recepció).
- Servei de seguretat telemàtic que permet l'accés als mòduls les 24 hores.
- Neteja dels espais comuns.
- Atenció de trucades (dins de l'horari de recepció).
- Servei de Fax (recepció i enviament al vostre correu electrònic).
- Servei de correu electrònic (recepció i enviament).
- Fotocopiadora.
- Enquadernació.
- Sales de reunions.
- Assessorament empresarial.
- Servei d'auxiliaria (optatiu i dins de l'horari de recepció).
- Sessions formatives/informatives sobre temes d'interès empresarial a través del Servei de Foment Empresarial.
- Accés prioritari a les accions desenvolupades pel Servei de Foment Empresarial.
- Màquines expendedores de begudes i aliments.
- Wi-fi i fibra òptica.

3.3 Servei de domiciliació d'empreses

3.4 Assessorament i informació en totes les àrees empresarials: jurídic, laboral, fiscal, comercial, financer, innovació, responsabilitat social corporativa i cooperació empresarial

Destinatari/s: Persones emprenedores i empreses de nova creació

Com sol·licitar el servei

CENTRE D'EMPRESSES CAN PEIXAUET
 Av. Generalitat, 99 -101
 08923 Santa Coloma de Gramenet
 Tel. 93 466 52 24 Fax 93 466 20 34
 www.grameimpuls.cat
 cue@grameimpuls.cat

CENTRE D'EMPRESSES BOSC LLARG
 Ctra. De la Roca Km 5,5 Polígon Industrial Bosc Llarg
 08924 Santa Coloma de Gramenet
 Tel. 93 468 58 20 Fax 93 468 00 30
 www.grameimpuls.cat
 boscllarg@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Respondre la seva petició d'accés al Centre d'Empreses, previ lliurament del seu pla d'empresa.	Nº de dies de resposta	≤10 dies
Donar un servei com a Centre d'Empreses de qualitat	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana ≥ 7'5 sobre 10.
Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, correu electrònic, pàgina web) i les consultes de recerca més especialitzades.	Nombre de dies de resposta	Consultes rebudes ≤ 5 dies Consultes de recerca ≤ 20 dies
Fer un seguiment del vostre projecte empresarial.	Nombre de seguiments/projecte	≥1

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.
 www.grameimpuls.cat

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, el cap o la cap del Servei assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per poder corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, en cas de ser possible.

6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

Els Centres d'Empreses donen a conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat), i exposant-les a la recepció del centre. Així mateix, posen a l'abast els següents mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggeriments adreçats a Grameimpuls mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggeriments/
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Enquestes de satisfacció que s'entreguen a les persones usuàries en acabar els serveis i les visites.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: cue@grameimpuls.cat i boscilarg@grameimpuls.cat
- Les xarxes socials de Grameimpuls, SA: <https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a qualitat@grameimpuls.cat, i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu resposta de totes elles en un termini màxim de 20 dies.

8. Normativa específica del servei

- Normativa dels diferents programes que es gestionen en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya, en concret del Servei d'Ocupació de Catalunya, del Departament de Treball, Afers Socials i Família i del Departament d'Empresa i Coneixement.
- Protocol general del Pla Xarxa de Govern Locals 2016-2019 de la Diputació de Barcelona i les disposicions que el desenvolupen. Catàleg de Serveis de l'any corresponent.

9. Drets i deures de les persones usuàries en relació als serveis rebuts

9.1 Drets

- Ser rebuts/des amb respecte i consideració.
- Rebre informació de tots els procediments que els/les afectin.
- Ser atès/a de manera directa i personalitzada.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.
- Obtenir el servei de manera eficient i ràpida, seguint els terminis establerts a la carta de serveis.
- Accedir als serveis oferts sempre i quan es compleixin els requisits de participació.
- Formular queixes i suggeriments d'acord al que està fixat en aquesta carta de serveis.

9.2 Deures

- Fer un correcte ús del seu mòdul i de les instal·lacions comunes amb la finalitat de no causar molèsties a la resta d'usuaris/àries, de col·laborar amb el manteniment de l'equipament així com de preservar la convivència del centre d'empreses.
- Presentar-se a les visites d'assessorament i acompanyament empresarial.
- Participar de manera proactiva en les visites esmentades, aportant la documentació necessària i realitzant les recollides de dades comercials, tècniques o financeres.
- Tractar al tècnic/a amb respecte i consideració, així com a les instal·lacions del Servei.

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 el dia 3 d'abril de 2018. 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 Susana Chamorro Prieto, la cap del servei.

CARTA DEL SERVEI DE COOPERACIÓ I SOLIDARITAT

El Departament de Cooperació i Solidaritat és responsable de la promoció de la Cooperació internacional al desenvolupament, mitjançant el suport a projectes i programes de cooperació directa municipal, campanyes d'emergència humanitària o el suport a entitats i a les ONG, i de la Sensibilització, la solidaritat i la Cultura i l'Educació per la Pau (EpD) a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet.

1. Identificació

Nom del Servei	Cooperació i Solidaritat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports i Cooperació i Solidaritat
Equip responsable	Josep Lluís Sánchez Palacios, cap de Departament de Cooperació i Solidaritat sanchezpjl@gramenet.cat
	Gemma Bellvehí, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports. bellvehiog@gramenet.cat
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	www.gramenet.cat/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 amb els 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. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

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/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/subvencions/

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.
Com sol·licitar el servei	Participació a les campanyes com entitats associades o a títol individual. https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/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) http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paecc/ A través del Departament de Cooperació en les convocatòries específiques. https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/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/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/joves-i-cooperacio/

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.
<https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/jornades-per-la-pau-2016/>

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/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/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 entom 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/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/joves-i-cooperacio/fons-joan-gomis/

3.7 Cessió de l'Espai Solidari (C/ Enric Granados 11, local 2)

Afavorir l'autogestió de l'equipament 'Espai Solidari' mitjançant un conveni de cessió d'ús.

Destinatari/àries	Entitats o coordinadores d'entitats de segon grau interessades en la gestió de l'Espai.
Com sol·licitar el servei	Mitjançant l'acord de gestió per conveni. https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/

3.8 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...

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Realització d'una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització amb un mínim del 70 % de l'aplicació pressupostària destinada a cooperació indirecta.	Nombre de convocatòries % d'aplicació pressupostària destinada a la cooperació indirecta.	≤ 1 convocatòria pública anual Destinació mínima del 70 % de l'aplicació pressupostària per a cooperació.
Participació a 3 campanyes de solidaritat i ajut humanitari, coordinades a nivell general, i les propostes d'entitats locals en difusió, activitats i suport de recursos amb un mínim d'un 10 % de l'aplicació pressupostària destinada a cooperació indirecta.	Nombre de campanyes de solidaritat o emergència humanitària. % d'aplicació pressupostària destinada a la cooperació indirecta.	≤ 3 campanyes anuals Destinació mínima del 10 % de l'aplicació pressupostària per a Cooperació
Oferta d'activitats de difusió i informació en matèria de Cooperació i Solidaritat en el marc del 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors': sessions informatives, tallers, cursos, exposicions, xerrades-debat i altres.	Nombre de sessions Nombre de tallers Nombre de cursos Nombre d'exposicions Grau de satisfacció	≥ 10 sessions o tallers ≥ 1 curs anual en aquesta matèria. 4 exposicions fotogràfiques 4 exposicions de continguts en aquesta matèria. Grau de satisfacció ≥ 6 sobre 10
Manteniment de l'espai web i de les xarxes socials de l'Ajuntament en matèria de Cooperació i Solidaritat.	Nombre de notes informatives al web i a les xarxes.	≥ 4 notes informatives setmanals a les xarxes.
Donar resposta de viabilitat a la sol·licitud d'una entitat, grup, col·lectiu o persona interessada en relació amb l'organització i gestió d'esdeveniments, en el termini màxim de 10 dies laborables.	% de respostes de viabilitat de gestió d'esdeveniments dins el termini fixat.	≤ 10 dies laborals
Assegurar l'atenció per al correcte funcionament de les propostes del programa de Cooperació i Solidaritat amb el mínim de queixes.	Nombre de queixes rebudes en relació amb el programa de Cooperació i Solidaritat.	≤ 5 queixes

L'avaluació dels 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 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 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 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, 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: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/> i específicament al Facebook 'Espai per la Pau': <https://ca-es.facebook.com/cooperacioAgoraJove/>

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 <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/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 específica del servei

En matèria de Cooperació i Solidaritat:

- 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).

Sobre normativa local:

- ~~Pla Director Local de Cooperació, Solidaritat i Cultura de Pau (2011)~~
- ~~Pla Director de Cooperació i Educació per a la Transformació Social (2017-2020)~~
~~<https://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/pla-director-avaluacio-2016/>~~
~~<http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/pla-director/>~~
- Reglament del Consell de Cooperació i Solidaritat (~~2017~~1997).
- Conveni amb el Fons Català de Cooperació al Desenvolupament (2012, prorrogat 2017 i 2018).
- Conveni amb l'associació coordinadora de la Casa de la Solidaritat i la Pau (2012).
- 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 deures de la ciutadania

9.1 Drets de la ciutadania

- 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 Deures de la ciutadania

- 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. 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 de data 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 Josep Lluís Sánchez Palacios, cap del Departament.

CARTA DEL SERVEI D'EDUCACIÓ

El Servei d'Educació vetlla perquè l'oferta educativa s'adeqüi a les necessitats de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet. Així mateix, aquest Servei atén les demandes i inquietuds de la ciutadania que tinguin relació amb l'educació i informa dels serveis, recursos i projectes que hi ha a l'abast. En definitiva, impulsa i promou l'acció educativa municipal, no només del sector escolar sinó també de tota la ciutadania.

1. Identificació

Nom del servei	Educació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat.
Equip responsable	Àngel Oreja Hernández, coordinador de programes. orejaha@gramenet.cat Rosa Perea Núñez, directora adjunta d'Educació. pereanr@gramenet.cat Gemma Bellvehí Oliver, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat. bellvehio@gramenet.cat
Adreça	Rambla Sant Sebastià, 98-100
Com arribar-hi	Autobusos: B17, B19, B27, B80, B81 Metro: L1, estació Fondo
Horari (presencial/virtual)	Horari d'atenció al públic: • del 1 de setembre al 31 de juliol de dilluns a divendres de 9 h. a 21.45 h. • del 25 de juny a l'11 de setembre de 9h. a 20 h. • Agost tancat. *Es recomana demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa
Telèfon / fax	934 624 062 934 624 069 934 624 058
Web / adreça electrònica	www.gramenet.cat/temes escolaritzacio@gramenet.cat

2. Missió i valors

Missió: Informar i atendre la ciutadania de forma proactiva, eficient, amb idoneïtat i amb l'objectiu d'oferir una educació de qualitat.

Valors: Prestar els serveis que responen a les necessitats de les famílies de la ciutat i oferir una gestió amb eficàcia dels recursos públics.

3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

3.1 Oficina Municipal d'Escolarització

És l'oficina interadministrativa de col·laboració entre l'Ajuntament i el Departament d'Ensenyament que té per finalitat informar i orientar a les famílies en el procés d'escolarització de l'alumnat als centres finançats amb fons públics en l'àmbit municipal.

Els serveis que ofereixen són:

- Informar de l'oferta educativa dels centres educatius de la ciutat.
- Informar del procés de preinscripció i matriculació per a l'obtenció d'una plaça escolar.

Destinatari/àries	Famílies amb fills i filles de 4 mesos fins a 16 anys i joves majors de 16 anys
Com sol·licitar el servei	Presencial o cita prèvia Servei d'Educació - Oficina Municipal d'Escolarització Rbla. de Sant Sebastià, 98-100 / 08922 Santa Coloma de Gramenet Tel. 934 624 062 · 934 624 069 · 934 624 058 (consergeria) Fax 934 683 722 escolaritzacio@gramenet.cat www.gramenet.cat/temes

3.2 Observatori de l'escolarització – planificació escolar

És la realització d'anàlisis i estudis estadístics sobre l'evolució de la matriculació escolar i l'oferta escolar.

Destinatari/àries	Tota població
Com sol·licitar el servei	Presencial, correu electrònic, telèfon. Tel. 934 624 062 escolaritzacio@gramenet.cat www.gramenet.cat/temes

3.3 Programa d'Activitats Educatives complementàries al currículum

És un programa d'activitats escolars que recull ofertes per conèixer la ciutat com a objecte d'estudi i també altres activitats educatives adreçades a l'alumnat dels centres educatius de la ciutat.

Destinatari/àries	Professorat centres educatius
Com sol·licitar el servei	Formulari d'inscripció a la web municipal www.gramenet.cat/temes per telèfon a l'extensió 2529 i correu electrònic paecc@gramenet.cat

3.4 Cessió per a l'ús social dels centres educatius públics

Gestió de la utilització dels espais de les escoles públiques de primària més enllà del temps escolar per part d'entitats culturals, artístiques, lúdiques, esportives o altres de caire social.

Destinatari/àries	Entitats i institucions
Com sol·licitar el servei	Instància 15 dies mínim abans de l'activitat web municipal www.gramenet.cat/temes

3.5 Programa de reutilització de llibres de text i digitalització de l'ESO

Programa municipal que fomenta la igualtat d'oportunitats dels infants a l'accés a l'educació i contribueix a la innovació dels projectes educatius dels centres docents.

Destinatari/àries	Programa de reutilització de llibres de text: centres educatius, públics i concertats, que imparteixen ensenyaments de segon cicle d'educació infantil i primària. Digitalització 1r curs ESO: instituts públics i centres concertats que imparteixen l'educació secundària obligatòria.
Com sol·licitar el servei	Adhesió a les convocatòries de les bases de reutilització i digitalització de l'ESO, que surten cada curs escolar. web municipal www.gramenet.cat/temes

3.6 Conservació, manteniment i vigilància dels centres educatius d'Educació Infantil Primària

Seguiment i derivació als serveis municipals corresponents de totes les tasques de manteniment ordinari i conservació dels edificis educatius, segons les competències municipals, vigilància, neteja dels edificis d'Educació infantil i Primària.

Destinatari/àries	Alumnat i professorat dels centres educatius públics d'educació infantil i primària i escoles d'adults
Com sol·licitar el servei	Als treballadors/es que són en els equipaments en els temes ordinaris i al cap de Servei Educatiu en els termes extraordinaris. Via telèfon, extensions: 3158, 3160, 2530 Correu electrònic: venturapj@gramenet.cat onievarm@gramenet.cat orejaha@gramenet.cat

3.7 Consell Escolar Municipal

El Consell Escolar Municipal (CEM) és l'òrgan de participació ciutadana en l'àmbit de l'educació i representa la comunitat educativa de la ciutat. El CEM té una funció assessora i pot elevar informes i propostes a les institucions educatives i al municipi.

Destinatari/àries	Comunitat educativa
Com sol·licitar el servei	cem@gramenet.cat www.gramenet.cat/temes

3.8 Escola de famílies

L'Escola de Famílies està pensada per a donar resposta a les inquietuds, dubtes i preguntes que es plantegen moltes famílies amb fills i filles i oferir estratègies per fomentar les relacions familiars.

Destinatari/àries	Famílies amb fills i filles des de 4 mesos fins a 16 anys i joves majors de 16 anys
Com sol·licitar el servei	www.gramenet.cat/temes

3.9 Pla Educatiu d'Entorn

És una proposta educativa que vol donar resposta a les múltiples necessitats de la nostra ciutat. És un instrument per donar una resposta integrada i comunitària a les necessitats educatives, coordinant i dinamitzant l'acció educativa en els diferents àmbits de la vida dels infants i joves.

Destinatari/àries	Comunitat educativa dels centres educatius dels districtes V i VI
Com sol·licitar el servei	www.gramenet.cat/temes

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar.	Realització de la campanya SI/NO	=1
Atendre a les famílies amb cita prèvia en un màxim de 3 dies.	% de nombre de famílies ateses en el termini establert	100%
Publicar els estudis estadístics elaborats per l'Observatori de l'Escolarització.	% d'estudis publicats sobre el total dels estudis realitzats	≥80%
Donar suport als projectes educatius dels centres amb activitats centrades en el coneixement de l'entorn i valors.	% d'activitats sobre el coneixement entorn i valors sobre el total d'activitats	≥80%
Donar resposta a la sol·licitud de cessió d'ús social de centres en un màxim de 10 dies.	% de sol·licituds recollides en el termini establert	≥75%
Donar a conèixer a les famílies la inversió municipal en l'àmbit d'educació.	Nombre d'accions informatives	≥3 accions
Derivació en un màxim de 48 hores les notificacions de les incidències relacionades amb manteniment, neteja i control de plagues als serveis corresponents.	% de derivacions realitzades en el termini establert	≥80%
Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal.	% de queixes rebudes en relació amb la manca d'actualització de la informació a la web	≤ 6

L'avaluació dels 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 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 al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinió a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/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 <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris/àries 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 específica del servei

- Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig d'Educació
- Llei Orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora *de la qualitat educativa* (LOMCE)
- Llei Orgànica 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Regim local
- Llei Orgànica 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local (LRSAL)

9. Drets i deures de la ciutadania

9.1 Drets

- Ser elector/a i elegible d'acord amb el que disposa la legislació electoral.
- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Rebre informació, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- Demanar la consulta popular en els termes previstos en la Llei.
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, sempre que sigui una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establerts.
- Dret a rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials al territori.
- Rebre un tracte de respecte i deferència per part de les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

9.2 Deures

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir, mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu hi ha l'obligació de relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques.

Les persones obligades són les següents:

- Les persones jurídiques.
- Les entitats sense personalitat jurídica.
- Les persones que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereix la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu, estan inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
- Les persones que representen una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.

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 el 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 Àngel Oreja Hernández, coordinador de Programes.

CARTA DEL SERVEI DE L'ESCOLA DE MÚSICA

L'Escola Municipal de Música *Can Roig i Torres*, és un centre docent en el qual es duen a terme ensenyaments de música no reglats estructurats en diferents programes docents, recollits en el Projecte Educatiu de Centre (PEC), i que s'adeqüen a la diversitat de necessitats formatives de l'alumnat, amb les especialitats corresponents.

L'Escola Municipal de Música és un centre públic d'ensenyaments musicals, reconegut i autoritzat pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat. La titularitat és del Patronat Municipal de Música de Santa Coloma de Gramenet, organisme autònom local, de caràcter administratiu, de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, dotat de personalitat jurídica pròpia.

1. Identificació

Nom del servei	Escola Municipal de Música Can Roig i Torres
Adscripció dins l'organigrama municipal	Patronat Municipal de la Música
Equip responsable	Maite Folqué Lizandra, directora de l'Escola Municipal Folquelm@gramenet.cat
Adreça	Carrer Rafael Casanova, núm. 5 08921 Santa Coloma de Gramenet
Com arribar-hi	 Map data ©2016 Google, Inst. Geogr. Nacional Línies de metro:  Santa Coloma  Església Major
Horari (presencial/virtual)	Horari de visita: Atenció al públic (secretaria): de 18 a 20h. Horari de l'Escola: de 15 a 22 h.
Telèfon	933 912 451
Web	http://www.gramenet.cat/temes/cultura/escola-municipal-de-musica-can-roig-i-torres/
Adreça electrònica	canroigitorres@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió de l'Escola de Música és oferir ensenyament, pràctica i assessorament musical a totes aquelles persones i entitats que hi estiguin interessades, tot contribuint a la difusió, desenvolupament, cohesió social i millora de la qualitat de vida del municipi, mitjançant serveis de prestigi, propers, accessibles i atents a les necessitats i sensibilitats que hi conviuen.

Els valors són el compromís amb l'organització, el diàleg, la participació, la creativitat, la innovació, la millora contínua i el treball en equip.

3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

3.1 Oferta Formativa

3.1.1 Ensenyaments musicals des dels 3 anys

Dividit en tres nivells (Sensibilització P3, Sensibilització P4 i Sensibilització P5). Aquests cursos estan destinats a potenciar l'educació i els hàbits musicals dels infants des dels 3 anys. Es treballarà la música i el moviment, aspectes fonamentals que contribuiran al desenvolupament artístic i global dels infants.

3.1.2 CRIC (Curs rotatiu d'instrument col·lectiu)

Roda d'instruments on l'alumnat té l'oportunitat de provar tots els instruments de l'Escola abans de decidir quin vol estudiar en un futur.

Destinatari/àries: Nens i nenes de 6 anys

3.1.3 Estudis de nivell elemental i mitjà no reglats (diploma expedit pel centre)

Són estudis de 4 i 6 cursos de durada respectivament i consten de les assignatures de llenguatge musical, instrument en classes compartides o individuals (segons el nivell), cant coral, grups instrumentals i música de cambra (segons el nivell).

Destinatari/àries: A partir dels 7 anys segons places disponibles

3.1.4 Cursos d'Ampliació Musical

Consta de quatre cursos amb les assignatures de llenguatge musical i instrument que són obligatòries i amb orquestra, cant coral i música de cambra que són optatives, i dos cursos

mésnomés amb instrument amb la possibilitat de fer assignatures optatives. Requereix menys temps de dedicació que el nivell mitjà.

Destinatari/àries: Totes les edats a partir de 13 anys segons places disponibles

3.1.5 Mòdul de Capacitació a Grau Superior

Curs de preparació per accedir als centres d'Estudis Superiors de Música

Destinatari/àries: A partir dels 16 anys que hagin acabat el nivell mitjà

3.1.6 Classes individuals i col·lectives : acordió, piano, guitarra, flauta travessera, clarinet, saxòfon, cant, violí, viola, violoncel, contrabaix

Fins a 2n nivell elemental són classes compartides (2/3 alumnes). Segons el nivell les classes són de 30 min, 45 min o 60 min setmanals.

Destinatari/àries: Totes les edats segons places disponibles

3.1.7 Taller d'adults

Taller d'hora i mitja setmanal on s'imparteixen nocions bàsiques de llenguatge musical.

3.1.8 Cant Coral

És la disciplina que ens ajudarà a cantar en grup fent servir correctament la veu, el primer instrument musical que tenim a l'abast des que som petits. Classes setmanals de 45 min o 1h 30 min segons el nivell.

Destinatari/àries: A partir dels 8 anys

3.1.9 Grups instrumentals i Orquestres

Classes setmanals d'1h o 1h 30 min segons els nivells de les diferents formacions instrumentals de l'Escola.

Destinatari/àries: Totes les edats segons els grups

3.1.10 Música de Cambra

Classes setmanals de grups musicals de petit format de 30 min, 45 min o 60 min setmanals segons la formació (duets, trios, quartets).

Destinatari/àries: Alumnes a partir de 2n Nivell Mitjà o Ampliació

3.1.11 Tallers per a nadons, d'instruments de vent metall, de bateria i percussió, guitarra elèctrica, piano modern i combo

Tallers que es programen anualment sobre les diferents especialitats.

Com sol·licitar el servei: Tots aquests serveis se sol·liciten mitjançant preinscripció i matrícula. Més informació al web de l'Escola:
<https://www.gramenet.cat/temes/cultura/escola-municipal-de-musica-can-roig-i-torres/noticies-i-avisos/noticia-detall/article/preinscripcio-curs-16-17/>

3.2 Altres Activitats

3.2.1 Concerts

Concerts acadèmics (Santa Cecília, Nadal, San Jordi i Final de Curs) i els organitzats per l'Escola gratuïts i oberts al públic, dins el Cicle Can Roig i Torres en Concert (Matinées Musicals amb els cors de l'Escola, Músics Emergents amb músics alguns d'ells formats a l'Escola amb una carrera musical en projecció, Concerts en 3/4 a càrrec dels professors de l'Escola, Produccions Escola i projectes organitzats des dels diferents departaments de l'Escola).

3.2.2 Classes magistrals

Classes per als/les alumnes de l'Escola i de fora amb professors convidats de renom en el panorama musical. S'organitza des dels diferents departaments. S'accedeix a través dels formularis que es fan puntualment. Informació al facebook i a la web de l'Escola:
<https://www.gramenet.cat/temes/cultura/escola-municipal-de-musica-can-roig-i-torres/activitats>

3.2.3 Intercanvis

Estan adreçats als/les alumnes de l'Escola. Es fan intercanvis dels nostres Grups Musicals i Orquestres amb d'altres de característiques similars d'altres indrets de Catalunya i de fora.

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Atendre adequadament i de manera personalitzada els/les usuaris/àries	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb l'atenció rebuda	≥7
Oferir un nivell formatiu satisfactori	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb la formació rebuda	≥6,5
Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats dels/les usuaris/àries	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb l'organització de l'Escola	≥7
Mantenir en bon estat les instal·lacions del centre per a un desenvolupament adequat de les activitats	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb les instal·lacions	≥6,5
Oferir activitats d'Escola òptimament valorades	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb les activitats de l'Escola	≥7
Aconseguir una valoració satisfactòria sobre els serveis generals que ofereix l'Escola per part dels/les usuaris/àries	Valoració dels serveis generals que ofereix l'Escola per part dels/les usuaris/àries	≥6,5
Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials	Nombre de queixes presentades per escrit per informació inadequada o incompleta	≤10/any
	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb la qualitat de la informació	Que el 80% la consideri qualitativament normal
	Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb la quantitat de la informació	Que el 80% la consideri suficient

Nota. Les puntuacions responen a una escala de 10.

Aquesta avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal gramenet.cat

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 les famílies i l'alumnat 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 del 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits a l'Escola.
- Mitjançant les xarxes socials <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>
<http://www.facebook.com/CanRoigiTorres/>

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Els/les usuaris/àries es poden dirigir presencialment a l'Escola de Música, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic canroigitorres@gramenet.cat. També poden utilitzar els següents canals de contacte:

- 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 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 <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/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 específica del servei

- Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.
- Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'Educació.
- Decret 179/1993, de 27 de juliol, pel qual es regulen les escoles de música i de dansa.
- Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius.
- Decret 155/2010, de 2 de novembre, de la direcció dels centres educatius públics i personal directiu professional docent.
- Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre els drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya.

9. Drets i deures de la ciutadania

9.1 Drets

Alumnat

- Tot l'alumnat té els mateixos drets i deures bàsics, sense més distincions que les derivades de la seva edat i dels ensenyaments que es trobin cursant.
- Aquells drets recollits a la normativa vigent.
- Per raons de seguretat els menors d'edat no podran quedar-se sols en el pati de l'Escola fora de les seves hores de classe.
- Dret a rebre una formació de qualitat que permeti aconseguir el desenvolupament adient als objectius determinats en la seva especialitat i dins l'oferta prevista per l'ens titular del centre.
- Dret a una valoració objectiva del seu progrés personal i rendiment escolar, per la qual cosa ha de rebre informació sobre els criteris i procediments d'avaluació, d'acord amb els objectius i continguts de l'ensenyament.
- Dret a fer servir les instal·lacions del Centre per realitzar activitats d'estudi que ho requereixin (assaigs de grups i coral) d'acord amb allò que s'estableix a l'article 25 d'aquest reglament.
- Dret a que respectin la seva llibertat de consciència, conviccions religioses, morals o ideològiques, així com la seva intimitat quant a creences i/o conviccions.
- Dret a que es respecti la seva integritat física i moral i la seva dignitat personal. L'alumne/a mai pot ser objecte de tractes vexatoris o degradants.
- Dret a desenvolupar el seu aprenentatge en unes bones condicions de seguretat i higiene.
- Sol·licitar els aclariments necessaris respecte de les valoracions que es realitzin sobre el seu procés d'aprenentatge. En el cas que després dels aclariments es produeixi un desacord amb les qualificacions finals, podran sol·licitar per escrit la revisió d'aquesta qualificació o decisió.

- Participar en el funcionament i en la vida del centre, en l'activitat escolar i en la seva gestió.

Pares/Mares o representants legals de l'alumnat

- Participar en la vida del centre d'acord amb la normativa vigent.
- Conèixer el funcionament del centre i com s'aplica el seu Projecte Educatiu.
- Dret a rebre informació i orientació sobre el rendiment acadèmic dels seus fills en l'horari establert a aquest efecte.
- Dret a la informació sobre les absències injustificades dels seus fills.
- Dret a la informació sobre les possibles anomalies de conducta que requereixin una acció conjunta.
- Dret a dirigir-se al professorat corresponent, en l'horari establert i amb cita prèvia, per tal de formular qualsevol observació o queixa sobre l'activitat escolar dels seus fills. En el cas de considerar que no han estat degudament atesos, poden sol·licitar una reunió amb la directora del centre.
- Fer arribar propostes als seus representants en el Consell Escolar.
- Dret a tenir informació dels seus representants dels aspectes tractats en el Consell Escolar.

9.2 Deures

Alumnat:

- El deure principal de l'alumnat és aprofitar positivament la plaça escolar que es posa a la seva disposició. Per tant, l'interès per aprendre i l'assistència a classe, és a dir, el deure d'estudiar és la conseqüència del dret fonamental a l'educació.
- Aquells drets recollits a la normativa vigent.
- Formalitzar la seva reserva de plaça en la data i horari que estableix l'Escola Municipal de Música.
- Assistir a classe amb puntualitat i participar en les activitats orientades al desenvolupament dels plans d'estudi, mantenint la deguda aplicació.
- Respectar rigorosament els horaris aprovats per al desenvolupament de les activitats del centre.
- Seguir les orientacions del professorat respecte del seu aprenentatge i mostrar-li el degut respecte i consideració, igual que a la resta de la comunitat educativa.
- Respondre les qüestions educatives plantejades pel professorat i realitzar les proves educatives que li proposin.
- Assistir en el cas que hi hagi una convocatòria del professorat per participar en alguna actuació pública, així com també assistir als assaigs corresponents. Les sortides o activitats dels/les alumnes menors d'edat fora del centre necessitaran de l'autorització dels pares.
- Es prohibeix expressament que els/les alumnes del centre passegin pels passadissos i altres instal·lacions en horari lectiu durant el temps que els correspondria romandre a l'aula on s'està impartint la matèria en la qual estan matriculats.

- Els/les alumnes menors d'edat no podran abandonar el centre durant les hores lectives, llevat que hi hagi un permís exprés i per escrit dels seus pares o representants legals. En el cas que els menors tornin sols a casa, els pares o representants legals hauran de signar la corresponent autorització.
- Avisar amb antelació de les absències que es puguin preveure, especialment si es tracta d'assaigs o activitats d'igual consideració.
- Justificar les faltes d'assistència a classe. Els/les menors de 18 anys hauran de presentar un justificant per escrit signat pel seu pare, mare o tutor.
- Respectar l'exercici dels drets i les llibertats dels membres de la comunitat educativa del centre.

Pares/Mares o representants legals dels/les alumnes

- Acceptar i respectar el Projecte Educatiu i les normes que regeixen el Centre.
- Implicar-se en l'educació dels seus fills i promoure la participació en les activitats de l'Escola.
- Col·laborar amb els seus fills/es a trobar el temps, l'espai i les eines necessàries per realitzar l'estudi adequat de la música a casa.
- No interferir en la labor del professorat, respectant les normes relatives tant a l'accés a les instal·lacions com al manteniment de l'ordre dins el centre.
- Acudir a les citacions que la Direcció de l'Escola i el professorat els cursin.
- Mantenir actualitzades les dades de l'alumne/a i informar-ne a la secretaria.
- Informar al tutor/a de qualsevol canvi que alteri el normal funcionament de la conducta i rendiment de l'alumne/a.
- Justificar les faltes d'assistència a classe dels seus fills.
- Assumir les responsabilitats que comportin els càrrecs representatius pels quals hagin estat triats, en el cas que aquests òrgans es constituïssin.

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. 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 la directora, Maite Folqué Lizandra.

CARTA DEL SERVEI ESCOLA DE RESTAURACIÓ

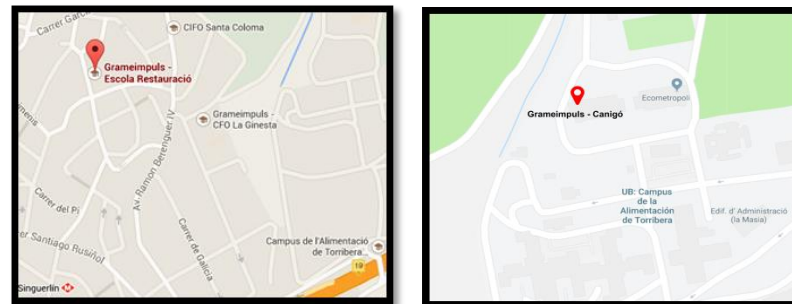
A l'Escola de Restauració s'imparteixen programes formatius específics per preparar i qualificar professionals del sector de la restauració.

1. Identificació

Nom del servei	Escola de Restauració - GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Equip responsable	Gloria Aixelà i Sala – Cap de centre gaixela@grameimpuls.cat
Adreça	EDIFICI PRIMAVERA Avinguda Primavera s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet

EDIFICI CANIGÓ
Prat de la Riba, 171, Recinte Torribera
08921 Santa Coloma de Gramenet

Cóm arribar-hi



Horari (presencial / virtual)	EDIFICI PRIMAVERA De dilluns a divendres de 9:30 a 14:00 h
	EDIFICI CANIGÓ <u>De dilluns a divendres de 9:30 a 16:00 h</u>
Telèfon / fax	EDIFICI PRIMAVERA 93 392 91 05 / 93 468 50 84

EDIFICI CANIGÓ

93 468 28 19 / 93 468 23 48

Web / adreça electrònica

www.restauraciosantacoloma.cat
hosteleria@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats del nostres clients i de les nostres clientes, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització: la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip i l'orientació als clients i les clientes i els resultats.

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

3.1 Cursos de Formació Ocupacional (Certificats de professionalitat) i cursos per a joves

Formació gratuïta.
Pràctiques professionals no laborals en empreses a la finalització del curs.
Formació de qualitat per facilitar la inserció en el mercat laboral.
Aules homologades per impartir els Certificats de professionalitat.
Docents amb una llarga experiència professional per la impartició del curs i per l'acompanyament a les pràctiques en empreses.

Cursos de Nivell 1

- Operacions bàsiques de restaurant i bar
- Operacions bàsiques de cuina

Cursos de Nivell 2

- Cuina

Cursos de Nivell 3

- Sommelieria

Destinatari/àries Persones treballadores majors de 16 anys en situació de desocupació i joves entre 16 i 25 anys (o menors de 30 anys amb un 33% de discapacitat), sense l'ESO preferentment, i/o sense o amb escassa experiència laboral.

Com sol·licitar el servei En les oficines centrals de Grameimpuls, SA
Carrer de Rafael Casanova, 40
08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a

17:00;
divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)
Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
informacio@grameimpuls.cat

3.2 Cursos per a persones aficionades a la cuina dins l'espai " Passió per la cuina "

Sessions monogràfiques sobre tècniques i receptes de cuina.

Destinatari/s	Totes les persones que desitgin millorar les seves competències culinàries.
Com sol·licitar el servei	En les oficines centrals de Grameimpuls, SA Carrer de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00; divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost) Tel. 93 466 15 65 www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

3.3 Formació continua per professionals de la restauració

Oferim recursos als restauradors de la ciutat per millorar la gestió i renovar l'oferta gastronòmica.

Destinatari/s	Professionals de la restauració
Com sol·licitar el servei	En les oficines centrals de Grameimpuls, SA Carrer de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00; divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost) Tel. 93 466 15 65 www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Garantir la qualitat dels cursos de formació ocupacional (FOAP) per facilitar la inserció en el mercat laboral.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.
Oferir cursos de formació contínua adreçats als professionals de la restauració per tal de millorar la gestió i renovació de l'oferta gastronòmica.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.
Adaptar els cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina" a les necessitats dels usuaris/es.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.
www.grameimpuls.cat

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, el cap o la cap del Servei assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per poder corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, en cas de ser possible.

6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

L'Escola de Restauració dona a conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de l'Escola (www.restauraciosantacoloma.cat) i de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat), i exposant-les a la recepció del centre. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggestiments adreçats a l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.restauraciosantacoloma.cat/suggestiments/
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: hosteleria@grameimpuls.cat

- Mitjançant les xarxes socials de Grameimpuls, SA:
<https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

- 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 Glòria Aixelà Sala, la cap de centre.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a qualitat@grameimpuls.cat, i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu resposta de totes elles en un termini màxim de 20 dies.

8. Normativa específica del servei

La normativa que condiona tots els serveis es troba publicada en l'apartat (normativa) de la pàgina web del SOC.

9. Drets i deures de les persones usuàries en relació als serveis rebuts

9.1 Drets

- Rebre informació del contingut del programa, de les entitats que subvencionen, de la convocatòria a la que pertany el programa, del calendari del curs, de l'adreça i els horaris.
- Inscriure's a les convocatòries que ofereix Grameimpuls.
- Estar convocat a les proves de selecció, i rebre els resultats de les proves.
- Presentar suggeriments i queixes.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.

9.2 Deures

- Presentar tota la documentació que es requereixi tant per les proves de selecció com per la realització del curs.
- Acatar la normativa del centre i de l'entitat que subvenciona.

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

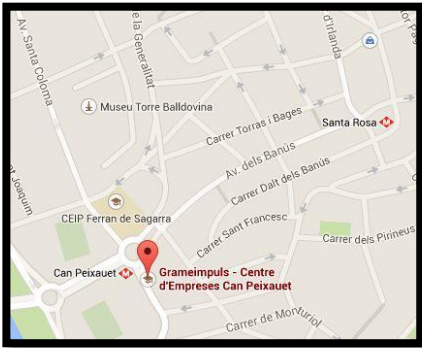
Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016 i parcialment modificada en el Ple municipal el dia 3 d'abril de 2018. El seu contingut serà revisat i actualitzat cada tres anys o sempre que tingui lloc algunes de les següents circumstàncies:

- 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.

CARTA DEL SERVEI FOMENT EMPRESARIAL

El Servei de Foment Empresarial és un servei públic de l'empresa municipal GRAMEIMPULS, SA que presta serveis d'informació, orientació, assessorament, formació i consultoria per a persones emprenedores i empreses de Santa Coloma de Gramenet. Tenim com a objectiu estratègic el foment de l'esperit emprenedor així com l'impuls per a la generació i consolidació d'un empresariat competitiu al territori.

1. Identificació

Nom del servei	Servei de Foment Empresarial - GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Equip responsable	Susana Chamorro Prieto – Cap de servei schamorro@grameimpuls.cat
Adreça	Av. Generalitat, 99 -101 08923 Santa Coloma de Gramenet
Cóm arribar-hi	
Horari (presencial / virtual)	De 9 a 14 i de 15:30 a 20 hores dies feiners de dilluns a divendres (jornada intensiva a l'agost, vacances de Nadal i de Setmana Santa)
Telèfon / fax	93 466 52 24 / 93 466 20 34

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats del nostres clients i de les nostres clientes, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització: la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip i l'orientació als clients i les clientes i els resultats.

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

- Difusió i sensibilització de la cultura emprenedora.
- Orientació per valorar el vostre projecte empresarial a través de la realització d'un pla d'empresa. Informació per a la creació i consolidació de la vostra idea de negoci: informació sobre tràmits, formes jurídiques, ajuts i subvencions i recerca de finançament entre d'altres.
- Assessorament per analitzar la viabilitat de la vostra iniciativa empresarial.
- Formació per liderar la vostra empresa: seminaris, tallers i jornades per millorar les vostres competències emprenedores.
- Suport per consolidar i fer créixer la vostra empresa.
- Divulgació d'informació empresarial d'interès per emprenedors/es i empreses.
- Acompanyament en la realització dels tràmits de constitució de la vostra empresa, tant en el procés de capitalització de la prestació per desocupació com en la legalització de l'empresa mitjançant el nostre punt PAE.

Destinatari/àries

Persones emprenedores i empreses

Com sol·licitar el servei

En el CENTRE D'EMPRESSES CAN PEIXEUET
Av. Generalitat, 99 -101
08923 Santa Coloma de Gramenet
Tel. 93 466 52 24 Fax 93 466 20 34
www.grameimpuls.cat
sfe@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Informació i orientació empresarial Atendre-us amb una visita personalitzada d'informació i orientació empresarial	Grau de satisfacció de les persones amb la primera visita d'atenció	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.
Assessorament empresarial Lliurar-vos un certificat de viabilitat i/o el pla de negoci definitiu des de la finalització del vostre pla d'empresa.	Termini de lliurament	≤ 15 dies
Elaborar els plans d'empresa.	Grau de satisfacció de les persones amb el procés d'elaboració de pla d'empresa	Mitjana de satisfacció ≥ 8 sobre 10.
Consolidació Atendre les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació.	% de sol·licituds ateses sobre el total de sol·licituds d'assessorament	100%
Tramitació Atendre les sol·licituds de capitalització i de legalització mitjançant el punt PAE.	% de sol·licituds ateses sobre el total rebudes	100%

L'avaluació dels compromisos dels serveis oferts podrà ser consultada mitjançant la web www.grameimpuls.cat

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, el cap o la cap del Servei assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per poder corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, en cas de ser possible.

6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

En el Servei de Foment Empresarial donem a conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat), i exposant-la a la recepció del centre. Així mateix, posem a l'abast els següents mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggestiments adreçats al Servei de Foment Empresarial mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggestiments/
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Enquestes de satisfacció que s'entreguen a les persones usuàries en acabar els serveis i les visites.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: sfe@grameimpuls.cat
- Les xarxes socials de Grameimpuls, SA: <https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a qualitat@grameimpuls.cat, i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu resposta de totes elles en un termini màxim de 20 dies.

8. Normativa específica del servei

- Normativa dels diferents programes que es gestionen en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya, en concret del Servei d'Ocupació de Catalunya, del Departament de Treball, Afers Socials i Família i del Departament d'Empresa i Coneixement.
- Protocol general del Pla Xarxa de Governos Locals 2016-2019 de la Diputació de Barcelona i les disposicions que el desenvolupen. Catàleg de Serveis de l'any corresponent.

9. Drets i deures de les persones usuàries en relació als serveis rebuts

9.1 Drets

- Ser rebuts/des amb respecte i consideració.
- Rebre informació de tots els procediments que els/les afectin.
- Ser atès/a de manera directa i personalitzada.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.
- Obtenir el servei de manera eficient i ràpida, seguint els terminis establerts a la carta de serveis.
- Accedir als serveis oferts sempre i quan es compleixin els requisits de participació.
- Formular queixes i suggeriments d'acord al que està fixat en aquesta carta de serveis.

9.2 Deures

- Presentar-se a les visites d'informació, assessorament i consolidació així com a les accions formatives.
- Participar de manera proactiva en les visites esmentades, aportant la documentació necessària i realitzant les recollides de dades comercials, tècniques o financeres.
- Tractar al tècnic/a amb respecte i consideració, així com a les instal·lacions del Servei.

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. 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 Susana Chamorro Prieto, la cap de Servei.

CARTA DEL SERVEI DE GABINET D'ALCALDIA

EL Gabinet d'Alcaldia és el departament que dona suport a totes les necessitats de l'activitat pròpia de l'alcalde.

També s'encarrega de gestionar l'agenda delegada per part de l'alcalde a la resta de regidors i regidores del Grup Municipal Socialista de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Relacionat amb l'activitat de l'alcalde i de les diferents regidories, el Gabinet també ofereix el servei de Protocol que dona assistència, tant interna com externa, en les diverses activitats que requereixen d'organització cerimonial a tota la institució.

El Gabinet presta assistència directa a l'alcalde i als regidors i regidores de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, tot facilitant la coordinació de la gestió amb les diferents àrees, serveis i promovent la relació amb les entitats, institucions, organismes i ciutadania.

1. Identificació

Nom del servei	Gabinet d'Alcaldia
Adscripció dins l'organigrama	Direcció de Serveis d'Alcaldia
Equip responsable	Goyi Salgado Hernández, coordinadora del Gabinet d'Alcaldia salgadohg@gramenet.cat Carles Mestres March, director de Serveis d'Alcaldia mestresmc@gramenet.cat
Horari (presencial / virtual)	L'horari d'atenció al públic del Gabinet d'Alcaldia és el següent: Dilluns, dimarts i dijous: de 9 a 14 i de 16.30 a 19 hores Dimecres i divendres: de 9 a 14 hores. La Coordinadora del Gabinet té una presència permanent per si es produeix una urgència o necessitats fora d'aquest d'horari.
Telèfon	934 624 003 i 934 624 056
Web / adreça electrònica	www.gramenet.cat/alcaldia alcaldia@gramenet.cat bodes@gramenet.cat (exclusiu per a informació de casaments)

2. Missió i valors

La missió del Gabinet d'Alcaldia és la gestió de l'oficina de l'alcalde, així com establir els criteris d'ús i aplicació dels símbols institucionals, les normes de protocol, premis i distincions en els actes oficials i a les festivitats i esdeveniments de notorietat per a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet. A més d'organitzar l'agenda de l'alcalde, es coordinen les agendes d'actes institucionals de la resta d'àrees que precisin o de la presència de l'alcalde o d'un servei de protocol institucional.

Els valors són el servei públic, la proximitat, l'efectivitat i altres principis de bon govern com la transparència i la coordinació.

3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

3.1 Gestió de l'agenda i de la correspondència de l'alcalde

Comprovar diàriament l'estat i disponibilitat de l'agenda, així com la gestió corresponent de les reunions i actes als quals hagi d'assistir. Control de l'entrada de la correspondència dirigida a l'alcalde i redistribució a les regidories o serveis.
Actualització diària de l'agenda web de l'alcalde.

3.2 Sol·licituds de reunions

Atendre la ciutadania, les entitats, els organismes, les institucions i les empreses que sol·liciten una reunió amb l'alcalde o formulen una sol·licitud, petició o consulta, mitjançant tots els canals disponibles: presencial, telefònic, correu electrònic, correu postal, whatsapp, twitter o facebook.

Gestionar l'agenda i temes d'especial transcendència amb la Direcció de Serveis de l'Alcaldia.

Destinatari/àries	Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.
Com sol·licitar el servei	Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet De dilluns a dijous de 9 a 14 hores i de 16.30 a 19 hores i Divendres de 9 a 14 hores Telèfon 934 624 003 (Ana Ruiz) alcaldia@gramenet.cat

3.3 Actes institucionals

Preparar, organitzar i desenvolupar els actes institucionals organitzats directament per l'Ajuntament (Diada Nacional de Catalunya, Premis Ciutat de Santa Coloma, Pregó i Recepció d'Entitats a la Festa Major d'Estiu, Inauguració d'equipaments i Jornades Ciutadanes, Casaments civils i Celebració de les Noces d'Or).

Donar suport protocol·lari als actes, esdeveniments i festivitats que tenen lloc al municipi o a aquells que requereixen de la presència de representants de la corporació.

Destinatari/àries Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals

Com sol·licitar el servei Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
De dilluns a dijous de 9 a 14 hores i de 16.30 a 19 hores i divendres de 9 a 14 hores
Telèfon 934 624 003
alcaldia@gramenet.cat

3.4 Casaments Civils

El Gabinet d'Alcaldia s'encarrega de gestionar, programar i organitzar els casaments oficials per l'alcaldia o regidories delegades. Així mateix, fa la preparació de la cerimònia, així com també facilita tota la informació necessària a les parelles que ho sol·liciten. A més, prepara l'expedient administratiu i el desenvolupament de l'acte.

El procediment és el següent:

1. Les parelles han d'adreçar-se al Registre Civil i sol·licitar un expedient de matrimoni que requerirà de la presentació de la documentació necessària i la corresponent tramitació del Registre Civil ubicat als Jutjats de Santa Coloma de Gramenet (Passeig de la Salzedra, 15). Sobre aquest tràmit s'informa a les parelles des del Gabinet d'Alcaldia complementant la informació del Registre Civil.
2. Les parelles que desitgin contreure matrimoni, poden trucar per telèfon al Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament i reservar, en funció de la disponibilitat, la data i l'hora per a la celebració del casament, després d'anar al Registre Civil.
3. Per últim, la parella haurà de trucar prèviament per concretar la cita prèvia per lliurar l'expedient emès pel Registre Civil al Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, així com les fotocòpies dels DNI, NIE o Passaport dels cònjuges i dels testimonis.

Destinatari/àries Qualsevol persona major d'edat.
Els menors de 18 anys han d'obtenir, prèviament, el permís del Registre Civil.

Com sol·licitar el servei Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
En horari presencial: dilluns, dimarts i dijous de 9 a 14 i de 16.30 a 19 hores i dimecres i divendres de 9 a 14 hores.
Telèfon 934 624 056 (José Ruiz)
bodes@gramenet.cat
Documentació necessària:
▪Expedient de matrimoni acreditatiu de la possibilitat de contreure matrimoni civil, que emet el Registre Civil ubicat als Jutjats de Santa Coloma de Gramenet (Passeig de la Salzedra, 15).
▪Fotocòpia dels DNI, NIE o Passaport de la parella.

▪Fotocòpia dels DNI, NIE o Passaport dels testimonis (han de ser, com a mínim, dues persones majors de 18 anys).

3.5 Gestionar els símbols i distincions municipals, el material protocol·lari, els obsequis institucionals i el Llibre d'Honor de l'Ajuntament

-Coordinar el bon funcionament del sistema de banderes de l'edifici consistorial en situacions excepcionals (dol oficial, commemoracions de dies internacionals i altres).

-Gestió dels expedients de distincions oficials municipals.

-Gestió de la disponibilitat del material protocol·lari destinat a qualsevol visitant il·lustre, ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, així com entitats ciutadanes guardonades o rebudes oficialment a l'Alcaldia.

-Gestió i custòdia del Llibre d'Honor de l'Ajuntament.

3.6 Preguntes i Precs dels Grups Municipals al Ple Municipal

Gestió, tramitació i control de les preguntes i precs que realitzen els membres dels diferents Grups Municipals al Ple Municipal sobre la gestió de l'acció de govern.

Destinatari/àries	Membres dels diferents Grups municipals
Com sol·licitar el servei	Comunicació interna a la Secretaria General

4 Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcaldesa, així com la bona gestió posterior de les reunions i actes als quals hagi d'assistir.	Nombre d'incidències atribuïbles al Gabinet de l'Alcaldia	≤ 12
Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcaldesa al web municipal.	Nombre d'incidències atribuïbles al Gabinet de l'Alcaldia	≤ 12
Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica amb un tracte amable i cordial.	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes	≥ 95 %
Donar resposta a les peticions rebudes al Gabinet de l'Alcaldia.	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes.	≥ 85 %
Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals	Nombre de queixes rebudes dels participants o requeriments de la direcció.	≤ 12
Donar resposta a la petició de dates de casament.	% de respostes favorables a la demanda de data concreta. % de respostes amb data alternativa favorable.	≥ 75 % ≥ 90 %
Respondre a les preguntes i precs realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal.	% de peticions ateses respecte de les peticions rebudes.	≥ 80 %

L'avaluació dels 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 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 al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinió a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/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 <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/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 específica del servei

- Reglament Orgànic Municipal
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, del 2 d'abril de 2015

9. Drets i deures de la ciutadania

9.1 Drets de la ciutadania

- Dret d'accés a la informació pública
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració municipal
- Dret a uns serveis públics de qualitat

9.2 Deures de la ciutadania

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.

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 Goyi Salgado Hernández, coordinadora del Gabinet d'Alcaldia.

CARTA DE SERVEIS DEL GABINET DE PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ

Gabinet encarregat de donar suport a l'equip directiu i oferir serveis de consultoria interna als diferents Serveis de l'Ajuntament en relació als següents àmbits d'actuació: 1. Innovació. Implantació de projectes relacionats amb la innovació i la modernització dels sistemes de treball de l'Ajuntament, en col·laboració amb altres serveis municipals. 2. Transversalitat. Promoció de trobades directives i tècniques per fomentar la transmissió del coneixement intern i la coordinació d'equips. 3. Comunicació interna. Administració de la Intranet, principal mitjà de comunicació interna de l'Ajuntament.

1. Identificació

Nom del servei	Gabinet de Planificació i Organització
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, RRHH, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat
Equip responsable	Tècnic analista: Carme Moraira morairarc@gramenet.cat Ana Muñoz. Directora de l'Àrea de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, RRHH, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat muñozma@gramenet.cat
Adreça	Avinguda Francesc Macià, 41
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14 h 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	Tel. 93 462 40 00 (ext. 3667)
Adreça electrònica	morairarc@gramenet.cat
Web	http://www.gramenet.cat/inici/?no_cache=1

2. Missió i valors

La missió és contribuir al bon funcionament intern de l'Ajuntament i donar suport a la direcció tècnica i els Serveis municipals, en relació a la planificació de projectes transversals i el disseny organitzatiu. El nostre àmbit d'incidència es concreta bàsicament en la innovació, la transversalitat i la comunicació interna.

Els valors que inspiren el Gabinet i es vol fomentar a l'Ajuntament són els següents:

- La innovació i la modernització, com a millor manera de garantir una resposta de qualitat a les necessitats de la ciutadania.
- La transversalitat i la cooperació entre equips, com a mecanisme indispensable per l'assoliment dels resultats desitjats.
- La cohesió i el reconeixement de l'equip humà, com a peça fonamental de l'organització i del nostre futur.

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

3.1 Dinamització de la Comissió Tècnica Directiva

La Comissió Tècnica Directiva és una comissió de treball transversal formada pel cos directiu de l'Ajuntament (Directors/es, Caps de Servei i tècnics/ques especialistes). El Gabinet és el responsable de convocar i dinamitzar la Comissió; proposa els temes a tractar, organitza les sessions, elabora els materials de suport i fa el seguiment dels acords presos.

~~3.2 Seguiment del Pla d'Innovació 2015-2017~~

~~La Comissió d'Administració Electrònica està formada per diferents tècnics representants de les àrees executives i té com a objectiu impulsar el Pla d'Innovació 2015-17. Aquest Pla inclou un conjunt d'accions que l'Ajuntament ha decidit desenvolupar, relacionades amb: 1) l'Administració electrònica. 2) Les Smarts City. 3) el Govern Obert, i 4) Altres activitats de suport. Les accions es porten a terme des dels diferents Serveis municipals i el Gabinet realitza tasques de coordinació i suport.~~

3.3 Elaboració i seguiment del Catàleg de Cartes de Serveis

Juntament amb la coordinació del Programa de Transparència i Qualitat Democràtica, el Gabinet s'encarrega de l'elaboració i seguiment del Catàleg de Cartes de Serveis, compostat per 60 cartes. Aquestes cartes s'han de mantenir actualitzades permanentment i s'ha de donar compte anualment al Ple municipal i la ciutadania dels compromisos de qualitat adquirits en elles.

3.4 Col·laboració en el Pla d'Integritat Institucional

El Gabinet col·labora amb la coordinació del Programa de Transparència i Qualitat Democràtica en l'organització i implantació del Pla d'Integritat Institucional. Aquest Pla es portarà a terme durant els anys 2018 i 2019 sobre la base de la participació d'els càrrecs electes, l'equip directiu i els/les empleats/ades municipals, amb la col·laboració de l'Oficina Antifrau de Catalunya.

3.5 Seguiment de la implantació de la Llei 39 de Procediment Administratiu i suport al Grup de Treball G39

Aquest Grup de Treball està format per diferents tècnics i directius de les àrees executives i té com a objectiu impulsar el compliment d'aquesta Llei, especialment en allò referència a la implantació de l'administració electrònica i la racionalització dels processos administratius.

3.6 Suport al Pla de Formació d'Administració Electrònica

Aquest Pla ofereix diverses accions formatives relacionades amb les eines de l'administració electrònica, dirigides a tots/es els/les empleats/es de l'Ajuntament. L'objectiu és afavorir l'adaptació de tota plantilla als nous mètodes de treball informatitzats i minimitzar possibles dificultats i resistències. Es realitza en col·laboració amb el Departament de Formació i el Servei de Sistemes d'Informació.

3.7 Suport a l'elaboració del Pla d'Acció Municipal (PAM) de l'Àrea de Suport Intern

Tasques de suport i coordinació entre diferents responsables de l'elaboració del Pla d'Acció Municipal (PAM) de l'Àrea de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, RRHH, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat.

3.8 Suport a l'elaboració i publicació d'indicadors de Transparència de l'Àrea de Suport Intern

Tasques de suport, publicació i coordinació dels diferents responsables d'elaborar els indicadors de Transparència de l'Àrea de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, RRHH, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat.

3.9 Administració de la Intranet

La Intranet és un portal de serveis internet d'ús exclusiu dels/les empleats/es municipals. Ofereix informació, prestacions i serveis útils per al compliment dels seus drets i obligacions laborals. Al mateix temps constitueix un mitjà de comunicació interna que afavoreix la interrelació personal entre els/les treballadors/es. El Gabinet és el responsable d'administrar els seus continguts i actualment col·labora amb el Servei de Sistemes d'Informació en el desenvolupament d'un nou disseny.

Destinatari/àries
dels serveis del Gabinet

Bàsicament els/les empleats/des de l'Ajuntament, tot i que atensem qualsevol requeriment demanat per la ciutadania

Com sol·licitar el servei

Els/les interessats/es poden utilitzar els diferents canals de contacte especificats a la present Carta

4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Col·laborar i donar suport a tots els projectes de caràcter innovador per encàrrec de l'equip directiu.	Grau Percentatge de compliment dels encàrrecs rebuts per col·laborar en projectes de caràcter transversal i innovadors	100%
Convocar i organitzar les sessions de treball dels grups transversals on participa, tot facilitant la documentació de suport necessària i el seguiment dels acords preses. Organitzar i/o participar en les sessions de grups de treball transversals municipals	Nombre de sessions de treballs de grups transversals que convoca i organitza Nombre de grups de caràcter transversals en els què participa o organitza	≥6
Contribuir al compliment de directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM – Àrea interna	Grau Percentatge de compliment	100%
Donar suport a l'elaboració i publicació dels indicadors de Transparència de l'Àrea interna	Percentatge d'indicadors avaluats positivament per auditories externes publicats segons terminis	95%-100%
Introduir amb regularitat nous continguts a la Intranet i mantenir actualitzats els existents	Mitja setmanal de nous continguts i/o actualització dels existents a la Intranet municipal	15

L'avaluació dels 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 en cap cas donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries 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~~
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>
- Ells/les ciutadans/es i treballadors/es poden utilitzar els mecanismes habituals de contacte amb el Gabinet: correus, telèfons, entrevistes, reunions, etc.

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-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
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries del Gabinet es poden dirigir presencialment a ell, trucar per telèfon i/o posar-se en contacte quan ho desitgen a través del correu electrònic. D'altra banda, cal tenir en compte que la Intranet disposa d'un apartat específic per a la recollida de queixes i suggeriments dels/les usuaris/àries.

8. Normativa específica del servei

En matèria d'administració electrònica i procediments administratius:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, del 1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic
- Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.

9. Drets i deures dels/es ciutadans/es i dels/les empleats/des municipals

9.1 Drets

- Ser tractats/des amb el respecte i la consideració pertinent per part del personal del Gabinet.
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Ser informat/da i assistit/da sobre l'exercici de les competències i obligacions del Gabinet.
- Dret al caràcter reservat de les dades en els termes legalment previstos.
- Dret a que les actuacions del Gabinet es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa i més eficient.

9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal del Gabinet.
- Donar compliment als requisits establerts per accedir als serveis del Gabinet.
- Participar a les reunions dels grups de treball de caràcter transversal amb regularitat i dedicació.
- Lliurament de la documentació i informació necessària en relació al Pla d'Acció Municipal (PAM) i els indicadors de transparència de l'Àrea de Suport Intern.

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 el dia 3 d'abril de 2018. 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 Ana Muñoz, directora de l'Àrea de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, RRHH, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat.

CARTA DEL SERVEI DE GESTIÓ PATRIMONIAL

La gestió del Patrimoni és una de les seccions en què es divideix el Servei de Compres i Gestió Patrimonial, on es desenvolupa la gestió dels béns i drets de la corporació, especialment els habitatges i locals municipals, el tràfic jurídic dels béns, així com l'inventari, registre i defensa del patrimoni municipal.

1. Identificació

Nom del servei	Servei de Compres i Gestió Patrimonial
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la Ciutat.
Equip responsable	Ana Moreno Barranco, cap del Servei de Compres i Gestió Patrimonial morenoba@gramenet.cat Ana Muñoz Martínez, Directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat. munozma@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Com arribar-hi	Amb transport privat Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). 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. La parada de metro més propera a l'Ajuntament és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).
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 al 10 de setembre).
Telèfon	Ajuntament: 934 624 000 Extensió Patrimoni: 2228

Web / adreça electrònica

<http://www.gramenet.cat/lajuntament/organitzacio/catalog-de-serveis/economia-hisenda-planificacio-i-serveis-interns/compres-i-gestio-patrimonial/>

garciage@gramenet.cat
martinezcv@gramenet.cat

2. Missió i valors

La nostra missió principal és el manteniment i actualització del Registre Municipal de propietats de l'Ajuntament (immobles i vehicles) i les qüestions derivades de la seva gestió (arrendaments, assegurances, entre d'altres).

Els valors que inspiren el nostre treball són la qualitat, la satisfacció dels usuaris/àries, el compromís del personal, la transparència, i el respecte al principi de bona administració i competència.

3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

3.1 Gestió de l'inventari

El servei s'encarrega de la gestió, manteniment i control centralitzat de l'inventari de béns i drets de la corporació, i ofereix suport i supervisió de la gestió descentralitzada que desenvolupen les diverses àrees funcionals de la corporació, encarregades de la incorporació i actualització dels béns a través de l'aplicació informàtica GPA.

Destinatari/àries	Ciudadania Administracions Públiques Diferents serveis de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Usuaris/àries interns/es: Correu electrònic a la cap del Servei morenoba@gramenet.cat GPA (Gestió del patrimoni) Usuaris/àries externs/es: Instància genèrica presentada a l'OIAC www.gramenet.cat/ajuntament/info-economica/inventari/

3.2 Gestió d'habitatges i locals d'ús municipal

El servei tramita els contractes d'arrendament d'habitatges i locals d'ús municipal i gestiona el cobrament/pagament de les rendes de lloguer d'aquestes finques.

Destinatari/àries	Ciudadania
Com sol·licitar el servei	Instància genèrica presentada a l'OIAC Mitjançant cita amb el/la treballador/a social de la zona.

3.3 Cessió de locals municipals a entitats ciutadanes o a entitats privades sense ànim de lucre

El servei de Patrimoni s'encarrega de la gestió per a l'atorgament de les llicències d'ocupació i llicències d'ús, en el seu cas, prèvia signatura dels diferents convenis a càrrec dels serveis corresponents.

Destinatari/àries	Entitats ciutadanes/particulars Entitats privades sense ànim de lucre Serveis interns de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Usuaris/àries externs/es: Instància genèrica presentada a l'OIAC Usuaris/àries interns/es: Correu electrònic a la Cap del Servei morenoba@gramenet.cat

3.4 Manteniment dels immobles

Es realitza la gestió amb les comunitats de propietaris, per a la contribució al sosteniment de les despeses derivades del manteniment dels edificis, on s'ubiquen els immobles i els locals d'ús municipal.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	Instància genèrica presentada a l'OIAC D'ofici pel servei de Patrimoni

3.5 Tràfic jurídic de béns

Des del servei de Gestió del Patrimoni es porta a terme l'adquisició de béns immobles (excepte les expropiacions) per a qualsevol títol: cessions, donacions, compravendes, permutes, mutacions, etc.

Així mateix, el Servei s'encarrega de l'alienació i cessió de béns patrimonials; l'agrupació i la segregació de finques, i l'alteració de la qualificació jurídica dels béns.

Igualment, es realitzen, si s'escau, tràmits davant les notaries, registres de la propietat, cadastre, agència tributària, i es tramiten els expedients de recuperació d'ofici, en els supòsits d'ocupacions il·legals.

Destinatari/àries	Ciutadania Ajuntament Altres Administracions Públiques
Com sol·licitar el servei	Instància genèrica presentada a l'OIAC D'ofici pel servei de Patrimoni Convenis i Acords entre Administracions

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

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Atendre les consultes presencials de la ciutadania en un temps mig de 20 minuts.	Temps mig d'atenció de les consultes presencials dels ciutadans/anes	Temps mig $\leq$ a 20 minuts
Iniciar els tràmits per resoldre les incidències dels arrendataris relatives a reparacions, intervencions i desperfectes, en habitatges i locals municipals, en el termini màxim d'una setmana. <u>"Iniciar els tràmits per resoldre les incidències referents a reparacions, intervencions i desperfectes, relatives a béns immobles gestionats pels Servei de Gestió Patrimonial, en el termini màxim d'una setmana".</u>	% d'incidències ateses en termini previst	100%
Resoldre les consultes d'altres departaments, que registren altes i modificacions de béns a l'aplicació informàtica de gestió Patrimonial, en un termini màxim de 72 hores. <u>"Resoldre les consultes d'altres departaments sobre la titularitat i règim jurídic de les finques, així com sobre els tràmits de gestió al programa GPA (Gestió Patrimonial), en el termini màxim d'una setmana".</u>	% de consultes ateses en termini previst	100%
Oferir als usuaris/àries interns i externs un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	Puntuació global mitja obtinguda a l'enquesta de satisfacció	Puntuació global mitja $\geq$ 6 punts sobre 10

NOTA: Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció als usuaris/àries i a les seves demandes, queixes o necessitats, des del moment en què el Servei en té coneixement. El temps de resolució de les qüestions plantejades dependrà de cada cas en concret.

L'avaluació dels 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 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 al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció d'expectatives que el Servei de Gestió de Patrimoni posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits al Servei garciage@gramenet.cat/martinezcv@gramenet.cat
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/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 <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/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 específica del servei

Per tot allò que faci referència al procediment administratiu, al règim local, a la matèria urbanística, a l'accés per mitjans electrònics, a la protecció de dades i a la transparència, el Servei de Compres i Gestió Patrimonial aplicarà allò que estableixi la normativa genèrica de referència.

Pel que fa a la normativa específica del Servei de Patrimoni, trobem:

Patrimoni municipal

- Reial decret 1373/2009, de 28 d'agost, pel qual s'aprova el reglament general de la Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques.
- Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques.
- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament del patrimoni dels ens locals.

Gestió patrimonial

- Llei 5/2015, del 13 de maig, de modificació del llibre cinquè del Codi Civil de Catalunya, relatiu als drets reals.
- Llei 29/2002, de 30 de desembre, primera Llei del Codi Civil de Catalunya.
- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans.
- Llei 49/1960, de 21 de juliol, de propietat horitzontal.
- Reial decret de 24 de juliol de 1889, pel qual s'aprova el Codi Civil.

Comptabilitat

- Bases d'execució del pressupost de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
- Ordre HAP/1781/2013, de 20 de setembre, que aprova la Instrucció del model normal de comptabilitat local.

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 rebre informació i assistència sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Dret a la informació, a l'inici de les actuacions de comprovació i inspecció, sobre la naturalesa i l'abast, així com dels seus drets i obligacions en el curs de les actuacions, i que es desenvolupin en els terminis que preveu la Llei.
- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients, en les condicions que estableix la Llei.
- Dret a actuar mitjançant un/una representant amb els requisits establerts per la Llei.
- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades.
- Dret a formular al·legacions i a aportar documents.
- Dret a ser escoltat/ada en el tràmit d'audiència, en els termes que preveu la Llei.
- Dret al fet que les actuacions del Servei es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa i més eficient.
- Dret a obtenir còpia dels documents que integrin l'expedient administratiu, en els termes que preveu la Llei.
- Dret a no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració, d'acord amb el que preveu la Llei.
- Dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats, en les condicions que estableix la Llei.
- Dret de les persones obligades a presentar davant el nostre Servei la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment que s'estigui desenvolupant.
- 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 dels expedients, així com dels canvis que s'hi produeixin.
- Complir amb les obligacions contractuals i, en tot cas, satisfer les rendes de lloguer en els terminis establerts.
- Mantenir un bon ús dels béns cedits així com dels elements comuns dels edificis en els quals s'ubiquen.
- Tenir bones relacions de convivència amb el veïnat dels immobles i mantenir en tot moment un comportament cívica i de col·laboració amb tots els agents implicats.
- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

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 el 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 Ana Moreno Barranco, la cap de Servei.

CARTA DEL SERVEI GRAMEIMPULS, SA

Des de 1989, Grameimpuls com a empresa de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, ha estat al servei de la ciutadania per promoció i l'activitat empresarial.

Grameimpuls ofereix serveis en les activitats d'orientació laboral, formació ocupacional, borsa de treball, assessorament per a l'autoocupació i vivers d'empreses.

Grameimpuls és un referent i un recurs per a joves, dones, persones aturades, treballadors i treballadores que volen millorar professionalment, persones estrangeres, persones discapacitades, emprenedors i emprenedores, empreses de nova creació i consolidades i, en definitiva, per a tota la població activa de la ciutat.

1. Identificació

Nom del servei	Grameimpuls, S.A
Adscripció dins l'organigrama	Empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
Equip responsable	Ignasi Rovira – Gerent gerencia@grameimpuls.cat M ^a José Cutillas – Direcció de Qualitat qualitat@grameimpuls.cat
Adreça	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet



Horari (presencial / virtual)	De dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00; divendres i jornada intensiva (de juny a agost) de 9:00 a 14:00
Telèfon / fax	93 466 15 65 / 93 466 15 67

Web / adreça electrònica www.grameimpuls.cat
informacio@grameimpuls.cat

2.Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats ~~de la clientela~~ del nostres clients i de les nostres clientes, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització: la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip i l'orientació als clients i les clientes i els resultats.

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

3.1 Serveis a les persones

- **Informació i orientació laboral per trobar feina i millorar professionalment**
Itineraris d'orientació laboral
Espai de Recerca Activa (ERA)
Borsa de treball
Observatori del mercat de treball
- **Formació professional ocupacional: *una inversió de futur***
Cursos de formació ocupacional
Escola de Restauració
Programa de simulació d'empreses: SEFED
Programes de formació i treball: Casa d'oficis i taller d'ocupació
Programes de transició escola-treball
- **Formació universitària**
Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED)

Destinatari/s/àries	Totes les persones que vulguin millora el seu futur professional
Com sol·licitar el servei	A les oficines centrals de Grameimpuls, SA Carrer de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00; divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)

Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
informacio@grameimpuls.cat

3.2. Serveis a persones emprenedores i les empreses

- **Servei d'Intermediació laboral: la nostra experiència al servei de les empreses**
Gestió d'ofertes de treball
Pràctiques en empreses
Formació ocupacional a mida
- **Servei de Foment Empresarial: tots els recursos per crear i fer viable les empreses**
Informació i assessorament a empreses i persones emprenedores
Cursos, seminaris i jornades tècniques
- **Centres d'Empreses Can Peixauet i Bosc Llarg: dos espais per ubicar les empreses de nova creació**
Lloguer de tallers, oficines i domiciliacions
Serveis de gestió i administració d'empreses
Projectes de cooperació empresarial

Destinatari/àries Totes les persones emprenedores i empreses que vulguin impulsar el seu futur empresarial.

Com sol·licitar el servei **En les oficines centrals de Grameimpuls, SA**
Carrer de Rafael Casanova, 40
08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00;
divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)
Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
informacio@grameimpuls.cat

3.3. Altres serveis

- Cursos de cuina per a persones aficionades a l'espai *Passió per la cuina*
- Tallers i monogràfics de cuina per a professionals del sector
- Espai d'iniciació informàtica

Destinatari/àries **Les persones ciutadanes La ciutadania**

Com sol·licitar el servei **En les oficines centrals de Grameimpuls, SA**
Carrer de Rafael Casanova, 40

servei 08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00;
divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)
Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
informacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Oferir qualitat en tots els serveis	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.
Respondre les reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies	Nº de dies de resposta de les reclamacions i els suggeriments	≤ 20 dies
Mantenir informades les persones usuàries de les noves actuacions i serveis posats a l'abast	Nº de notícies publicades a la web i a les xarxes socials Nº de persones receptores dels butlletins informatius	≥ 40 l'any ≥ 10.000 persones ≥ 9.000 persones

L'avaluació dels compromisos dels serveis oferts podrà ser consultada mitjançant la web www.grameimpuls.cat

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, la Direcció de Qualitat assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per poder corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, en cas de ser possible.

6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

Grameimpuls dóna a conèixer les seves cartes de serveis a través de la publicació en la seva pàgina web (www.grameimpuls.cat), i exposant-les en les recepcions dels seus centres. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggeriments adreçats a la Direcció de Qualitat mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggeriments/
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció de les oficines centrals a Can Xiquet.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça: qualitat@grameimpuls.cat
- Mitjançant les xarxes socials de Grameimpuls, SA:
<https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a qualitat@grameimpuls.cat, i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. **Rebreu la resposta corresponent en un termini màxim de 20 dies. Rebreu resposta de totes elles en un termini màxim de 20 dies.**

8. Normativa específica del servei

La normativa específica que condiciona tots els serveis es troba publicada en les diferents cartes de serveis de Grameimpuls.

9. Drets i deures de les persones usuàries en relació als serveis rebuts

9.1 Drets

- Conèixer la política empresarial i els valors corporatius.
- Conèixer el codi ètic de l'organització.
- Rebre un bon servei, seguint els criteris de la qualitat total, i un tracte de respecte i honestat
- Rebre informació sobre el continguts i els requisits per accedir als serveis.
- Disposar de la informació relativa a les actuacions de l'empresa mitjançant el portal de transparència.
- Inscriure's a les convocatòries que ofereix Grameimpuls.
- Presentar suggeriments i queixes.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.

9.2 Deures

- Presentar tota la documentació que es requereixi per a l'execució dels serveis i acords pactats.
- Acatar la normativa vigent relativa als programes i serveis sol·licitats.

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. 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 M^a José Cutillas, la Directora de Qualitat.

CARTA DEL SERVEI D'INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

El Departament d'Informació digital, redacció i documentació és responsable de la gestió i manteniment dels continguts informatius del web municipal, de l'adequada publicació dels tràmits en línia i d'altres continguts administratius al web. A més, manté i gestiona la reputació digital i presència institucional a les xarxes socials. També, coordina i dona suport a la implantació de noves plataformes digitals.

1. Identificació

Nom del servei	Informació Digital, Redacció i Documentació
Adscripció dins l'organigrama	Direcció d'Alcaldia
Equip responsable	Carlos Rodríguez Pérez, cap de Departament d'Informació Digital rodriguezpc@gramenet.cat. Carles Mestres March, director de Serveis d'Alcaldia mestremc@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila 1
Horari (presencial/virtual)	Presencial: De 9 a 14 h
Telèfon / fax	934 624 000 extensió 3008
Web / adreça electrònica	www.gramenet.cat suportweb@gramenet.cat

2. Missió i valors

Des del Departament es gestiona la web i xarxes socials per oferir canals d'informació i comunicació a la ciutadania colomenca.

Els valors propugnats són la qualitat de la informació local, la innovació tecnològica, la transparència, la participació i l'escolta activa.

3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

3.1 Web municipal

La gestió de la informació i continguts del web municipal comporta les tasques següents:

- Gestió i disseny de les planes web, en coordinació amb el Departament de Sistemes.
- Suport i orientació als Serveis Municipals sobre els seus continguts al web.
- Formació sobre el gestor de continguts (CMS) Typo3 a demanda dels Serveis.
- Gestió i manteniment de l'eina d'anàlisi i estadística del web.

Destinatari/àries Ciutadania

Com sol·licitar el servei A través dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta.

3.2 Xarxes socials

El Departament és responsable de la gestió de les xarxes socials de caràcter institucional a través de les tasques següents:

- Gestió de la presència de l'Ajuntament a les xarxes socials.
- Cobertura en xarxes socials dels principals esdeveniments desenvolupats per l'Ajuntament, en coordinació amb el Servei de Premsa i Comunicació.
- Gestió de la reputació digital a les xarxes socials.
- Suport i orientació als Departaments municipals sobre la seva presència a les xarxes socials.
- Detecció i atenció de les demandes de la ciutadania a través de les xarxes socials, transmissió de les peticions als departaments corresponents i retorn de les respostes a les persones demandants.
- Llistat xarxes socials.

La presència de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i dels diferents departaments es concreta en:

Twitter

@scgramenet – Compte genèric de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

@grametur – Compte de Turisme.

@GRAMECOMERC – Compte del Departament de Comerç i Mercats destinat a la promoció i dinamització comercial.

@grameimpuls – Compte de l'empresa municipal Grameimpuls.

@XARXAVALORS_SC – Compte de la Xarxa de Transmissió de Valors Positius per millorar la convivència.

@CIRDSC – Compte del Centre d'Informació i Recursos per a les Dones.

@ecometropoli – Compte del centre Ecometròpoli.

@bibsinguerlín – Compte de la Biblioteca de Singuerlín.

@bibstacoloma – Compte de les biblioteques de Santa Coloma.
 @BibFondo – Compte de la Biblioteca del Fondo.
 @EBM_LaCigonya – Compte de l’Escola bressol municipal.
 @EBM_LaMaduixa – Compte de l’Escola bressol municipal.
 @rellotgexxi – Compte del Centre de recursos infantils i juvenils.
 @mas_fonollar - Compte del Centre de recursos infantils i juvenils (Inoperatiu de de 2012).
 @VinyadenSabater - Compte de la Vinya.

Facebook

<https://www.facebook.com/PasionPorSantako> - Pasi3n por Santako. P3gina gen3rica de promoci3 de l’activitat municipal.
<https://www.facebook.com/SantaColomaAlCor> - Santa Coloma al Cor. P3gina creada arran de la campanya Santa Coloma al Cor.
<https://www.facebook.com/museu.torre.balldovina> - P3gina del Museu Municipal Torre Balldovina.
<https://www.facebook.com/auditori.can.roig.i.torres> - P3gina de l’Auditori de M3sica Can Roig i Torres.
<https://www.facebook.com/cooperacioAgoraJove> - P3gina de l’Espai per la Pau i la Cooperaci3 3gora.
<https://www.facebook.com/TeatreSagarraSC> - P3gina del Teatre Sagarra.
<https://www.facebook.com/xarxavalors.santacoloma> P3gina del servei.
<https://www.facebook.com/ecometropoli> - P3gina del Centre de la Natura Ecomotr3poli.
<https://www.facebook.com/GrameComerc> P3gina del Departament de Comerç.
<https://www.facebook.com/CanSistereSC> - P3gina del Centre d’Art Contemporani Can Sister3.
<https://www.facebook.com/MasFonollar> - P3gina del Centre de Recursos per a Joves Mas Fonollar.
<https://www.facebook.com/pages/Rellotge-XXI/186641088033301> - P3gina del Centre de Recursos Infantils i Juvenils Rellotge XXI.
<https://www.facebook.com/bibliosinguerlin> - P3gina de la Biblioteca Singuerl3n-Salvador Cabr3.
<https://www.facebook.com/biblioteca.centrsantacolomag> - P3gina de la Biblioteca Central.
<https://www.facebook.com/CanPeixauet> - P3gina de la Biblioteca Can Peixauet.
<https://www.facebook.com/cird.santacolomagramene> - Perfil del Centre d’Informaci3 i Recursos per a Dones.
<https://www.facebook.com/CanRoigiTorres/> Perfil de l’ Escola Municipal de M3sica Can Roig i Torres.
<https://www.facebook.com/gramenneturisme/> Perfil de Turisme.
<https://www.facebook.com/grameimpuls.cat/> Perfil de l’empresa municipal Grameimpuls.
<https://www.facebook.com/grameimpulsjove/> “ (Inoperatiu des de maig de 2015).
<https://www.facebook.com/VinyadenSabater/> Perfil de la Vinya d’en Sabater.
<https://www.facebook.com/esportdesantacoloma/> Perfil del Servei Municipal d’Esports.
<https://www.facebook.com/punt.delvoluntariat/> Perfil del Punt del Voluntariat.
<https://www.facebook.com/centrescivicsantacoloma/> Perfil dels Centres C3vics.

Altres

YouTube: <http://www.youtube.com/canalgramenet> Canal per a la publicaci3 dels v3deos de l’Ajuntament.
 Google+ : <https://plus.google.com/100526849832576140869/posts> p3gina de l’Ajuntament a Google+
 Instagram: <http://instagram.com/santakoigers> Compte a la xarxa social de fotografia.
<https://www.instagram.com/gramenneturisme/?hl=es>
 Slideshare: <http://www.slideshare.net/SCgramenet/> Xarxa social per a la compartici3 de presentacions (pdf, powerpoint...)
 Issuu: <http://issuu.com/rodriguezpc> Plataforma social per a la conversi3 i publicaci3 de cat3legs.

Destinatari/s3ries	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	A trav3s dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta.

3.3 Innovaci3

Accions destinades a afavorir la introducci3 de nous mitjans de comunicaci3:

- Investigaci3 i desenvolupament sobre noves plataformes digitals i eines de gesti3 del web i xarxes socials, apps, etc.
- Producci3 i edici3 en suports audiovisuals, i transmissions en *streaming* en coordinaci3 amb el Servei de Premsa i Comunicaci3.

Destinatari/s3ries	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	A trav3s dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta.

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Millora de la navegació a dispositius mòbils, cercador i distribució de continguts, amb un nou disseny del web.	Posada en marxa del nou portal municipal	Posada en marxa al darrer trimestre 2017
Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter i Facebook).	% d'increment d'usuaris/àries	Entre un 5 i un 10%
Impulsar noves xarxes socials.	Compte-Snapchat	Compte en funcionament
Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal.	Nombre de queixes relatives a informació no actualitzada	≤10

L'avaluació dels 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 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 al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei suportweb@gramenet.cat
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>, Twitter: @scgramenet i Facebook: www.facebook.com/pasionporsantako

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: <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/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 específica del servei

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, del 2 d'abril de 2015.
- Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal, de 15 de desembre de 1999.

9. Drets i deures de la ciutadania

9.1 Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a realitzar tràmits en línia..
- Dret a la llibertat d'expressió a les xarxes socials municipals.

9.2 Deures

- No emprar un llenguatge groller ni expressions que atemptin contra els drets bàsics de les persones a les comunicacions digitals amb el consistori.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana i govern obert.

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 el 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 Carles Rodríguez Pérez, el cap de Departament.

CARTA DEL SERVEI D'INTERMEDIACIÓ LABORAL

La Secció d'Intermediació Laboral s'encarrega de detectar les necessitats formatives i laborals del teixit empresarial per millorar la seva productivitat i adequació dels recursos humans.

Des d'aquest servei es posa en contacte a les persones que busquen feina amb les empreses que necessiten cobrir llocs de treball.

1. Identificació

Nom del servei	Intermediació laboral - GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Equip responsable	Vicente Olivares Navarro – Cap de secció volivares@grameimpuls.cat
Adreça	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
Cóm arribar-hi	
Horari (presencial / virtual)	De dilluns a dijous de 8:30 a 14:00 i de 15:00 a 17:00; Divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a setembre)
Telèfon / fax	93 468 15 65 / 93 466 15 97

Web / adreça electrònica

www.grameimpuls.cat
intermediacio@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats dels/les nostres clients, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització: la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip i l'orientació als clients i les clientes i els resultats.

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

- **Agència de Col·locació** amb número d'autorització 0900000089 concedit pel Servei d'Ocupació de Catalunya.
- **Gestió d'ofertes laborals:** pre-seleccionem professionals per cobrir les vacants laborals demandades per les empreses.
- **Pràctiques en empreses:** Oferim la possibilitat d'acollir participants dels nostres programes en pràctiques, adaptant-nos a les necessitats de personal específiques de cada empresa.
- **Informació a les empreses** de programes que permeten impulsar la seva activitat econòmica
- **Informació i assessorament:** Realitzem activitats de consultoria i assessorament en recursos humans. Facilitem informació de temes laborals i assessorem dins l'àmbit de la responsabilitat Social de les Empreses.
- **Formació Continua:** Oferim formació a mida per al personal treballador en funció de les necessitats concretes de cada empresa.
- **Cursos amb compromís de contractació:** Sol·licitem i gestionem cursos de formació ocupacional per cobrir les necessitats de les empreses en quant a professionals qualificats.

Destinatari/s: Persones que busquen feina i empreses que busquen candidats pels seus llocs de treball.

Com sol·licitar el servei: **En les oficines centrals de Grameimpuls, SA**
Carrer de Rafael Casanova, 40
08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a

17:00;
divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)
Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
intermediacio@grameimpuls.cat

4.Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Oferir un servei de qualitat a empreses i persones usuàries.	Satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq$ 7'5 sobre 10.
Intermediació: Satisfer les demandes de les empreses donant resposta a les seves necessitats.	Nombre d'hores de resposta	Termini $\leq$ 24 hores
Gestió d'ofertes mitjançant l'agència de col·locació: Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa.	Nombre d'hores de resposta	$\leq$ 24 hores des de la recepció de la demanda.
Formació contínua: Gestionar la formació dels treballadors/es de l'empresa mitjançant la Fundació Tripartida.	Nombre de dies de resposta	Termini $\leq$ 20 dies.

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
<u>Oferir un servei de qualitat a empreses usuàries</u>	<u>Satisfacció de les empreses usuàries</u>	<u>Mitjana de satisfacció $\geq$ 7'5 sobre 10.</u>
<u>Gestió d'ofertes mitjançant l'agència de col·locació: Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa.</u>	<u>Nº de candidatures</u>	<u>Enviar candidatures al 80% de les ofertes</u>

Pràctiques en empreses: Nº d'alumnes en pràctiques 100%
Cercar empreses per tot l'alumnat que superi la resta de mòduls dels Certificats de Professionalitat i que no renunciïn o les convalidin.

Informació a les empreses de programes que permeten impulsar la seva activitat econòmica Nº d'empreses informades $\geq$ 250

L'avaluació dels compromisos dels serveis oferts podrà ser consultada mitjançant la web www.grameimpuls.cat

5.Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, el cap o la cap del Servei assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per poder corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, en cas de ser possible.

6.Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

En el Servei d'Intermediació Laboral donem a conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat), i exposant-les a la recepció del centre. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggeriments adreçats a l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggeriments/
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: intermediacio@grameimpuls.cat
- Mitjançant les xarxes socials de Grameimpuls, SA:
<https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a qualitat@grameimpuls.cat, i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu resposta de totes elles en un termini màxim de 20 dies.

8. Normativa específica del servei

Agències de col·locació

Reial decret 1796/2010, de 30 de desembre, pel qual es regulen les agències de col·locació i que procedeix al desenvolupament reglamentari de la Llei 35/2010, de 17 de setembre, regulant el règim d'autorització i l'activitat de les agències de col·locació que realitzin activitats d'intermediació laboral.

Formació continua

L'ORDRE TAS/2307/2007, de 27 de juliol, que desenvolupa parcialment el Reial decret 395/2007, de 23 de març, pel qual es regula el subsistema de formació professional per a l'ocupació en matèria de formació de demanda i el seu finançament, i es crea el corresponent sistema telemàtic, així com els fitxers de dades personals de titularitat del Servei Públic d'Ocupació Estatal.

9. Drets i deures de les persones usuàries en relació als serveis rebuts

9.1 Drets

- Ser tractats amb respecte i correcció en tot moment.
- Rebre informació referent al programa que és participant de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
- Les queixes i suggeriments presentats per la via requerida siguin estudiades i contestades pel personal corresponent.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.

9.2 Deures

- Tractar al personal amb respecte i correcció.
- Acceptar les normes bàsiques del programa al que està participant.

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 el dia 3 d'abril de 2018. 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 Vicente Olivares Navarro, el cap de Secció.

CARTA DEL SERVEI MUSEU TORRE BALDOVINA

L’any 1986, l’Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet destinà la Torre Balldovina, antiga edificació amb orígens a l’època del Romànic, com a seu del Museu Municipal, l’objectiu del qual és – des de la seva inauguració - conservar i enriquir el patrimoni colomenc, promoure el seu coneixement, l’ús social i l’accés per a convertir-lo en un instrument dinamitzador de la vida cultural de la ciutat.

El mateix any 1986, l’Ajuntament creà - alhora que el Museu i emplaçat en el mateix edifici de la Torre Balldovina - l'Arxiu Històric de la Ciutat. L’any 1995 es va inaugurar la darrera fase de restauració de l’edifici i s’amplià l’espai, que respon a les funcions i els serveis de l’actual Museu.

Un museu és, essencialment, un instrument del qual una societat es dota per tal de conservar la seva memòria col·lectiva. El Museu Torre Balldovina vol ser, també, un espai per a la trobada, el debat i la reflexió ciutadana, i una eina per a la informació, l’aprenentatge, la sensibilització i el gaudi dels seus visitants.

1. Identificació

Nom del servei	MUSEU TORRE BALDOVINA
Adscripció dins l’organigrama municipal	Direcció d’Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut , Esports, Cooperació i Solidaritat, dintre de l’Àrea de Cultura, Moviments Socials, Entitats Ciutadanes, Memòria Històrica i LGTBI.
Equip responsable	Ramón Sagués i Baixeras, <u>director</u> <u>Magda Clavell Miejimolle</u> del Museu Torre Balldovina i Arts Plàstiques saguesbr@gramenet.cat <u>clavellmm@gramenet.cat</u> Jose Velasco Martínez, coordinador de Cultura <u>director adjunt de Cultura i Esports</u> velascomj@gramenet.cat Gemma Bellvehí, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Plaça de Pau Casals, s/n 08922 Santa Coloma de Gramenet
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.

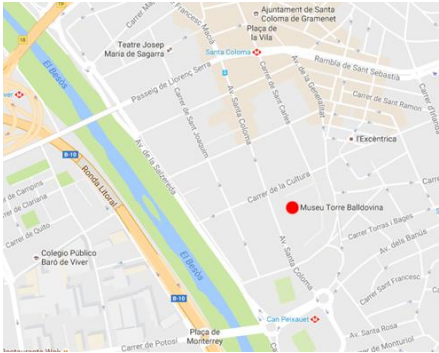
Autobusos: 42, B14, B15, B18, B19, B20, B27, B30, B80, B84.

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).

Accés a l’aparcament del Museu: pels carrers Cultura / Sant Carles (cal sol·licitar autorització a Consergeria).

Els autocars poden aparcar a l’avinguda de Santa Coloma, a prop de l’edifici del Museu.



Horari (presencial / virtual)

Horari de visita:

De setembre a juny:

- Tardes: de dimarts a dissabte, de 18 a 20.30 h
- Matins: dissabtes, diumenges i festius, d’11 a 14 h

Juliol:

- de dimarts a dissabte, de 17 a 21 h

Dilluns i mes d’agost, tancat

Horari d’oficina: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

Horari de consulta: hores convingudes

Telèfon

933 857 142 / 934 660 974

Horari: de dimarts a divendres, de 9 a 14 h i de 18 a 20.30 h

Web / adreça electrònica

www.gramenet.cat/museutorreballdovina
museutorreballdovina@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió del Museu és protegir, conservar, estudiar i difondre la història comuna i el patrimoni cultural i natural de Santa Coloma de Gramenet i el seu territori, col·laborant amb les entitats públiques i privades que aglutinen la vida cultural i cívica de la ciutat, des de la voluntat d’oferir un servei a tota la ciutadania colomenca.

Un museu viu, obert, dinàmic i rigorós en els seus plantejaments i íntimament arrelat a la societat, a la qual ofereix un servei instrumental en el reconeixement i la difusió de la història de Santa Coloma. Els valors que defineixen el treball del Museu són pluridisciplinarietat, treball en equip, accessibilitat, rigor, objectivitat, integritat, coherència, compromís, responsabilitat i transparència.

3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

L'oferta de serveis del Museu està adreçada a la ciutadania en general i, en particular, a aquelles persones interessades en la història i el patrimoni cultural de Santa Coloma. L'accés i la visita lliure al Museu són gratuïts.

3.1 Exposició permanent

L'exposició permanent del Museu, ubicada a les plantes primera i segona de l'edifici, empra el fil històric com a element conductor del seu missatge. Anomenada "Santa Coloma de Gramenet: la muntanya, el riu, la ciutat", és una exposició sobre la història i la continuïtat del territori colomenc i la seva població, des de l'assentament dels ibers al Puig Castellar fins al moment actual.

En aquests moments es poden visitar els àmbits de "la muntanya" (territori, cultura ibèrica i romanització) i "el riu" (la Santa Coloma feudal, agrícola i dels estiuers), amb l'àmbit de "la ciutat" com a projecte d'execució futura.

3.2 Exposicions temporals

El Museu ofereix anualment un ampli i variat programa d'exposicions temporals lligades als continguts del Museu (història, arqueologia, natura, arts plàstiques, etc.) i sobre Santa Coloma, de producció pròpia o en col·laboració amb altres institucions o entitats, i adreçades a diferents públics.

Destinatari/àries	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei	Presencialment si la visita és lliure, sense guia. Si es vol visita guiada s'ha de sol·licitar la reserva prèviament al telèfon 933 857 142, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat, i es pot requerir el pagament del servei de monitoratge. Més informació a l'enllaç: http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3661&L=0%252Farticle%252F

3.3 Activitats culturals

El Museu Torre Balldovina organitza al llarg de l'any, tant a la seva seu central com en altres indrets de la ciutat que gestiona (molt especialment al poblat ibèric Puig Castellar), activitats culturals de formació i divulgació del patrimoni colomenc molt diverses: visites guiades, tallers, cursos, jocs, tertúlies, presentacions, projeccions, itineraris, espectacles i conferències, destinades a tot tipus de públics.

Destinatari/àries	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei	Les activitats poden ser d'accés lliure o requerir inscripció prèvia, i poden ser gratuïtes o de pagament. Quan es doni publicitat de l'activitat s'informarà de les característiques i les condicions per participar-hi. Més informació a l'enllaç: http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3655&L=0articleHORARIOS

3.4 Suport educatiu i material didàctic

La divulgació del patrimoni, especialment entre el públic escolar, és una tasca prioritària per al Museu. Per això, ofereix un seguit d'activitats i recursos que tenen com a objectiu facilitar informació, completar coneixements i motivar la sensibilització i la comprensió envers el patrimoni cultural i natural, mitjançant visites, itineraris i tallers agrupats en dos grans blocs temàtics: *Apropa't a la història* i *Coneguem la natura*.

Ofereix també un servei d'assessorament al professorat i material didàctic adreçat a mestres i alumnes.

Destinatari/àries	Comunitat educativa
Com sol·licitar el servei	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de dilluns a divendres de 9 a 14 h o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat. També es poden sol·licitar les activitats educatives del Museu a través del full d'inscripció del PAECC (només escoles de Santa Coloma de Gramenet) o del web www.activitum.cat . Més informació a l'enllaç: http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3650&L=0%2Farticle%2F

3.5 Suport a la recerca

El Museu promou la recerca, fa encàrrecs concrets a professionals qualificats i convoca puntualment beques de recerca per realitzar estudis concrets i treballs d'investigació sobre aspectes inèdits en els camps de les ciències socials i humanes, relacionades de manera directa amb l'evolució i la història del municipi de Santa Coloma de Gramenet.

Destinatari/àries	Professionals qualificats i investigadors/es
Com sol·licitar el servei	Segons ho estableixin les bases de la convocatòria. Més informació a l'enllaç: http://museu.gramenet.cat/index.php?id=8723&L=0%22 .

3.6 Accés dels investigadors/es als fons museístics i atenció a consultes a l'Arxiu i la Biblioteca

S'ofereix un servei gratuït i presencial de consulta pública per a investigadors/es, afeccionats/es i estudiants, dels fons museístics, arxivístics, bibliogràfics, fotogràfics i audiovisuals especialitzats en temes locals. Aquest servei estarà sotmès a la protecció de dades de caràcter personal.

El personal del Museu assessorarà i orientarà a les persones interessades en la cerca d'informació i la consulta dels fons del Museu.

Destinatari/àries	Ciutadania interessada
Com sol·licitar el servei	Cal concertar prèviament hora de consulta al telèfon 933 857 142, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat .

3.7 Reprografia

El Museu disposa d'un servei de reproducció de documents per a les persones interessades que ho sol·licitin sempre que no es vegi limitada per raons de conservació o pel compliment de les normes reguladores del dret d'accés, dret de propietat intel·lectual, drets d'autor i d'explotació.

Destinatari/àries	Ciutadania interessada
Com sol·licitar el servei	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat . El/la sol·licitant haurà d'abonar els costos que en resultin de l'obtenció de còpies, segons les taxes municipals vigents establertes a les ordenances municipals (Ordenança Fiscal núm. 10: Taxa per expedició de documents administratius http://oiac.grame.net/oiac/documents/757700006.pdf).

3.8 Cessió de la Sala d'actes

El Museu Torre Balldovina disposa d'una sala d'actes per celebrar conferències o fer presentacions, organitzades pel mateix Museu o per associacions, entitats i col·lectius ciutadans. Aquesta sala té una capacitat màxima per a 136 persones i està dotada de so, projector i pantalla.

Destinatari/àries	Associacions, entitats o col·lectius ciutadans
Com sol·licitar el servei	Per fer la reserva de la sala d'actes cal emplenar el formulari de sol·licitud, disponible en paper a la Consergeria del Museu; també es pot descarregar al web del Museu o mitjançant l'enllaç: http://museu.gramenet.cat/fileadmin/Files/museu/cap_iberic/Sollicitud%20Sala%20actes%202016%20actualitzat.pdf . La sol·licitud emplenada es pot lliurar presencialment a la Consergeria del Museu, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat . El/la sol·licitant haurà d'abonar, si l'acte per les seves característiques ho requereix, els preus públics vigents establerts a les ordenances municipals (Ordenança de Preus Públics núm. 8: Utilització de serveis culturals o de temps lliure http://oiac.grame.net/oiac/documents/803200005.pdf).

3.9 Informació, Botiga i Llibreria

El Museu compta amb un petit espai a l'entrada de l'edifici destinat a informació, botiga i llibreria. Hi ha fullets d'informació general i s'hi poden adquirir publicacions del Museu i d'altres d'àmbit local, així com diferents records i objectes relacionats amb les col·leccions del Museu.

Destinatari/àries	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat . El/la sol·licitant haurà d'abonar els preus públics vigents establerts a les ordenances municipals per a l'adquisició d'alguns productes (Ordenança de Preus Públics núm. 8: Utilització de serveis culturals o de temps lliure http://oiac.grame.net/oiac/documents/803200005.pdf).

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Oferir, com a mínim i dins del programa anual d'activitats, una exposició temporal sobre temàtica relacionada amb el passat i el present de la ciutat.	Nombre d'exposicions Grau de satisfacció	≥1 exposició temporal Grau de satisfacció ≥ 7 sobre 10.
Realitzar un mínim de 200 activitats educatives a l'any.	Nombre d'activitats. Grau de satisfacció.	≥200 activitats Grau de satisfacció ≥ 7 sobre 10.
Avaluar i contestar les sol·licituds de donacions d'objectes en un termini màxim de 30 dies i resoldre-les en un termini màxim de 60 dies.	% de respostes de sol·licitud en el termini establert % de resolucions en el termini establert	90% 90%
Respondre les peticions de préstec temporal de peces en un termini màxim de 30 dies i resoldre-les en un termini màxim de 60 dies.	% de respostes de peticions de préstec en el termini establert. % de resolucions de peticions de préstec en el termini establert.	90% 90%
Atendre les consultes sobre el fons, orientació en la recerca o informació històrica, en un termini màxim de 15 dies.	% de consultes ateses en el termini establert	90%

L'avaluació dels 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 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 al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Mitjançant les xarxes socials <https://www.facebook.com/museu.torre.balldovina/>.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

El Museu Torre Balldovina posa a disposició dels seus usuaris/àries enquestes d'expectatives i de satisfacció, amb la finalitat de valorar el nivell de qualitat dels diferents serveis oferts. Aquestes enquestes, lliurades en funció de l'activitat o servei que es presta, estan disponibles a Consergeria.

Amb una voluntat de millora contínua, estudiarem els suggeriments que els nostres usuaris/àries ens proposin, a partir de l'anàlisi de la percepció global que tenen dels serveis del Museu.

Aquestes enquestes ens permeten conèixer diferents aspectes dels visitants:

- Els usos més habituals que es fan del Museu.
- El grau de satisfacció que tenen els visitants de l'espai, l'equipament, els serveis i les col·leccions.
- L'eficàcia i l'eficiència del Museu en la prestació dels serveis.
- El perfil dels visitants.

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 <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/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 específica del servei

Museologia

- Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus.
- Decret 35/1992, de 10 de febrer, de desplegament parcial de la Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus (Registre de Museus).
- Decret 232/2001, de 28 d'agost, sobre el personal tècnic i directiu de museus.

Arxivística

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

Patrimoni cultural

- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol.
- Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català.
- Reial Decret 64/1994, de 21 de gener, pel qual es modifica el Reial Decret 111/1986, de 10 de gener, de desenvolupament parcial de la Llei 16/1985, de Patrimoni Històric Espanyol.
- Decret 78/2002, de 5 de març, del Reglament de protecció del patrimoni arqueològic i paleontològic.

Protecció de dades

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

- 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 Ramón Sagués i Baixeras, director del Museu Torre Balldovina i Arts Plàstiques.

9.Drets i deures de la ciutadania

9.1 Drets

- A rebre un tracte de respecte i deferència pel personal del Museu.
- Dret a la informació sobre els requisits i les condicions en les quals es realitzen els serveis que ofereix el Museu.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene.
- Accedir gratuïtament o amb la tarifa que correspongui quan es compleixin els requisits establerts per la normativa vigent.
- Accedir electrònicament en les seves gestions d'acord amb el que estableix l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.

9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Tenir una actitud respectuosa i protegir sempre el patrimoni del Museu.
- Tenir un comportament cívic.

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 el 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.

CARTA DEL SERVEI DE NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

Aquest servei és l'encarregat de supervisar les prestacions que es detallen a continuació, les quals s'ofereixen a través de diferents empreses especialitzades, mitjançant un contracte públic.

- a) Recollida i transport de residus municipals i posterior reciclatge i tractament a les plantes de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Els residus domèstics són recollits de forma selectiva des de l'origen dels domicilis i les fraccions recollides són les següents: rebuig, orgànica, paper-cartró, vidre, envasos i residus voluminosos, com ara mobles i electrodomèstics.
- b) Neteja viària, tal com estableix l'Ordenança General de Neteja del municipi. Aquesta neteja s'efectua sobre calçada, places i altres espais oberts, com ara els solars municipals i els espais interiors d'equipaments municipals. A més, s'actua sobre voreres com a complement de les actuacions regulars de neteja del veïnat.

1. Identificació

Nom del servei	Serveis Urbans – NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient i Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública, Civisme i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Rafael Vela Giménez, cap de Servei Urbans velagr@gramenet.cat Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai públic, Via Pública i Civisme. muximz@gramenet.cat
Adreça	Plaça Olimpo, núm. 3
Horari (presencial/virtual)	Presencial de 9 a 14 hores. Virtual: 24 hores.
Telèfon	a) Telèfon del Civisme: 934 624 051. Aquest telèfon atén suggeriments, queixes i consultes específiques relacionades amb la neteja de la via pública i la recollida de residus. b) Telèfon d'informació general: 934 624 000
Adreça electrònica	neteja@gramenet.cat
Web	http://www.gramenet.cat/ajuntament/organitzacio/catalog-de-serveis/urbanisme-serveis-municipals-espai-public-civisme-i-sostenibilitat/neteja-i-recollida-de-residus/

2. Missió i valors

La nostra missió se centra en els següents tres aspectes:

1. Mantenir la via pública i els equipaments municipals nets i contribuir d'aquesta manera a la qualitat de vida de la ciutadania.
2. Prestar un servei públic de recollida selectiva i transport dels residus domèstics i comercials, per tal d'afavorir el tractament mediambiental.
3. Millorar l'actitud i els comportaments cívics de la ciutadania mitjançant campanyes de sensibilització i informació.

Els nostres valors són la sostenibilitat, el respecte mediambiental, la voluntat de servei vers la ciutadania, l'eficàcia i l'eficiència en la gestió del servei i recursos públics.

3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

3.1 Recollida de residus domèstics i comercials

3.1.1 Recollida de residus domèstics

Habitualment la recollida de residus domèstics i comercials assimilables es fa mitjançant contenidors a la via pública segons les següents tipologies: rebuig, orgànica, paper-cartró, vidre i envasos.

Els contenidors es col·loquen habitualment a una distància mitja de 100 metres de distància respecte dels habitatges i estan distribuïts de manera equitativa per tota la ciutat. Compleixen els criteris d'accessibilitat, són adaptats per a invidents i estan fabricats amb materials segons les normes de seguretat.

Es disposa d'un contenidor de rebuig general per a cada 145 habitants i d'un contenidor de selectiva per a cada 500 habitants. Els camions de recollida incorporen noves tecnologies menys contaminants i sorolloses, i sistemes de gestió que permeten facturar només els serveis prestats. Cada dia es recull com a mitja:

- Uns 95.000 kg de residus de rebuig, a través de 750 contenidors.
- Uns 12.000 kg de residus selectius, separats per fraccions (paper, vidre, envasos, orgànica), mitjançant 1.000 contenidors.
- Uns 4.000 kg de residus voluminosos (mobles, electrodomèstics, etc.).

Les empreses adjudicatàries que presten aquests serveis són les següents:

- Recollida de rebuig general: CESPÀ SA. Representant: Alexandre Ferrer Vilurbina, alex.ferrer@ferrovial.com
- Empresa adjudicatària recollida selectiva de residus: Corporación CLD, S.U.T.R., S.L. Representant: Josep Farrè Latorre, jfarre@corpclld.com

Destinatari/àries	Tots els/les ciutadans/anes, comerciants i industrials sense servei privat que generin residus assimilables a domèstics.
Com sol·licitar el servei	Telèfon del Civisme: 934 624 051. Adreça electrònica: neteja@gramenet.cat

3.1.2 Recollida de residus voluminosos

El servei de recollida de mobles a domicili accepta mobles vells, matalassos, electrodomèstics de línia blanca i altres estris vells, així com les restes més menudes del trencament de grans elements.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de rebuig és Corporación CLD, S.U.T.R., S.L. i el seu representant és Josep Farrè Latorre amb correu electrònic jfarre@corpclld.com

Destinatari/àries	Ciutadans/anes i residents a la ciutat. Aquest servei no s'ofereix a empreses que instal·len mobiliari en habitatges particulars. En aquest cas, és la pròpia empresa que ha d'eliminar el material vell i fer-se càrrec de la despesa que suposa. Només es recullen en el domicili els mobles vells resultants del bricolatge fet per un/a ciutadà/ana.
Com sol·licitar el servei	El telèfon per fer la reserva del servei és 933 857 312, en horari continuat de 8 a 18 hores, de dilluns a divendres. Cal trucar per rebre dia i hora, així com les instruccions per a la recollida. Per més informació i atenció ciutadana: Telèfon general: 934 624 000. Telèfon del Civisme: 934 624 051 Correu electrònic: neteja@gramenet.cat

3.1.3 Recollides comercials

Els comerços i les activitats econòmiques generen residus que cal gestionar de manera específica. Tots els/les titulars d'activitats generadores de residus de la ciutat poden acollir-se al sistema de recollida municipal a través dels contenidors a la via pública (previ pagament del preu públic corresponent) o bé, gestionar a nivell particular la recollida dels

seus residus a través de transportistes autoritzats per l'Agència de Residus de Catalunya. En aquest cas, han d'acreditar documentalment el sistema de gestió.

A continuació s'especifiquen les diferents fraccions de residus comercials gestionats des del servei municipal:

a) Recollida porta a porta de cartró comercial

Servei de recollida de cartró a tots els comerços dels carrers comercials principals, un cop l'establiment ha deixat el cartró plegat, etiquetat i identificat a la seva façana. La recollida es realitza de dilluns a dissabte, en horari de tarda.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de rebuig és Corporación CLD, S.U.T.R., S.L., i el seu representant és Josep Farrè Latorre, amb correu electrònic jfarre@corpclld.com

Destinatari/àries	Comerciants de les zones comercials principals. Serveis puntuals de recollida de gran volum.
Com sol·licitar	Telèfon del Civisme: 934 624 051. Correu electrònic: neteja@gramenet.cat

b) Recollida porta a porta d'orgànica comercial

El servei es presta tots els dies de la setmana un cop al dia, excepte els diumenges i els dies festius. Horari del servei és de 14.30 h a 19.00 h.

Poden disposar del servei els establiments que siguin grans productors d'orgànica i que estiguin ubicats en vies comercials principals, per les quals passi la ruta de recollida. També poden utilitzar la recollida si es tracta de punts de la ciutat que per necessitats específiques del lloc i l'establiment calgui prestar el servei.

Els establiments poden tenir en préstec un o més contenidors segons la quantitat de residus que produeixen. Els operaris del servei de recollida agafen el contenidor de dins l'establiment. El/la comerciant es fa càrrec del manteniment, neteja i desinfecció del contenidor.

Destinatari/àries	Comerciants de la ciutat de les zones comercials principals. Serveis puntuals de recollida de gran volum.
Com sol·licitar el servei	Telèfon del civisme: 934 624 051 Correu electrònic: neteja@gramenet.cat

3.1.4 Recollida de paper interior d'oficina a establiments públics i privats

Recollida de paper interior d'oficina a equipaments públics (oficines, centres educatius, culturals, esportius i sanitaris) i establiments privats generadors de grans quantitats de paper usat. Aquest servei té, amb caràcter general, una freqüència de pas setmanal.

L'empresa adjudicatària que presta aquest servei és Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatari/àries Centres públics de la ciutat i centres privats amb activitat d'oficina.
Com sol·licitar el servei Telèfon del Civisme 934 624 051.
Adreça electrònica: neteja@gramenet.cat

3.2 Neteja viària i d'interiors dels equipaments municipals

3.2.1 Neteja viària

El servei de neteja té com a objectiu el manteniment continu del bon estat de neteja de la via pública, tenint en compte els usos dels espais, l'activitat comercial, la densitat de població, les vies de circulació de persones i vehicles i les zones d'esbarjo. El servei es presta de dilluns a divendres, i en moltes zones també els dissabtes, diumenges i festius; les principals zones comercials tenen també servei de tarda.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de neteja, de dilluns a divendres, és CESPA SA, i el seu representant és Alexandre Ferrer Vilurbina amb correu electrònic: alex.ferrer@ferrovial.com.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de neteja en caps de setmana i festius és Fundació Privada Tallers de Calalunya i el seu representant és Oscar Pozo amb correu electrònic: oscar.pozo@fundaciotallers.org

Els serveis prestats són els següents:

- Neteja de les vies públiques amb escombrada manual, mecànica, mixta i amb aigua a pressió.
- Neteja de taques relliscoses, eliminació de xiclets, recollida d'excrements, neteja d'adhesius, retirada de cartells i punts bruts.
- Neteja de parcs i jardins en caps de setmana i festius.
- Desbrossada de solars municipals de la ciutat.
- Desbrossada de franja de protecció antiincendis als barris de Can Franquesa i Oliveres.
- Neteja de pintades i paviments.
- Campanya de la fulla a la tardor.
- Campanya de reforç a l'estiu amb aiguabatre.
- Recollida d'animals morts en la via pública.

- Recollida de fibrociment en la via pública.
- Neteja de mercats ambulants: els tres dies de la setmana, amb equips de brigada.
- Neteja d'actes socials, culturals o esportius.

Destinatari/àries Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet
Com sol·licitar el servei Telèfon del Civisme: 934 624 051.
Via correu electrònic: neteja@gramenet.cat

3.2.2 Neteja interior d'espais municipals

Neteja interior dels 93 edificis municipals. Els edificis estan dividits pels següents usos:

- Edificis corporatius: Ajuntament i altres oficines municipals.
- Edificis educatius: escoles i Escola de Música.
- Edificis culturals. Museu municipal, Teatre Municipal, etc.
- Edificis esportius: poliesportius, pavellons, etc.
- Edificis destinats a mercats municipals: Mercats Sagarra, Singuerlín i Fondo.

Destinatari/àries Centres públics municipals de la ciutat i la ciutadania en general
Com sol·licitar el servei Telèfon del Civisme: 934 624 051.
Correu electrònic: neteja@gramenet.cat

3.3 Sensibilització mediambiental i de respecte cap a la neteja i la generació de residus

Com a objectiu general es pretén aconseguir que la ciutadania millori els seus hàbits i actituds cíviqves vers la neteja de l'espai públic i el tractament selectiu dels residus. Amb aquesta finalitat es realitzen campanyes d'informació i sensibilització per donar a conèixer els recursos que en aquest àmbit la ciutadania té disponibles i les recomanacions que regeixen un comportament cívic desitjable.

Els contractes amb les empreses concessionàries estableixen que la despesa per a les companyies de sensibilització ha de ser d' 1,1% del valor de la contracta anual.

Destinatari/àries Ciutadania en general
Com sol·licitar el servei Telèfon: 934 624 000
Correu electrònic: neteja@gramenet.cat

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

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Recollida de residus (rebuig i selectiva)		
Freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal i <u>Cap d'any</u>)	% grau del compliment	95%
Freqüència de recollida de selectives a la via pública, com a mínim 3 dies/setmana	% grau del compliment	95%
Recollida de mobles i voluminosos		
Temps mig d'espera per a la recollida domiciliària de voluminosos, des de la data de sol·licitud del servei: 3 dies.	Temps mig d'espera, <u>en dies sencers</u> , per a la recollida domiciliària de voluminosos, des de la data de sol·licitud del servei.	3 dies
Temps mig de recollida de mobles i voluminosos per abandonament a la via pública, des de la data en què són detectats per la inspecció municipal: 2 dies	Temps mig de recollida de voluminosos, <u>en dies sencers</u> , per abandonament a la via pública, des de la data en què són detectats per la inspecció municipals.	2 dies
Quantitat mitja de mobles i voluminosos recollits diàriament (de dilluns a divendres): 4.000 kg.	Kg de mobles i voluminosos recollits diàriament (de dilluns a divendres)	4.000 kg.
Recollida de residus comercials		
Freqüència mínima diària de la recollida comercial de paper- cartró i orgànica en vies comercials principals (excepte festius).	% grau del compliment	95%
Neteja viària		
Valoració mitja de 5,5 punts en les inspeccions que organitza el Servei sobre la qualitat de la neteja viària.	Puntuació mitja obtinguda en les inspeccions que organitza el Servei sobre la qualitat de neteja viària.	≥5,5 punts sobre 10
Freqüència mínima diària de buidatge de les papereres a les zones de gran afluència de públic.	% del grau de compliment	90%
Freqüència mitja de retirada de vessaments als voltants dels contenidors: 2 dies.	% del grau de compliment	90%
Freqüència mitja mensual del servei de neteja de contenidors.	% del grau de compliment	90%
Freqüència mitja de neteja de solars municipals: 1 cop/any.	% del grau de compliment	90%

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any en curs.

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 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 al Reglament de Participació ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al servei.
- Mitjançant les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/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: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
- 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 <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/cita-previa/>

Els/les usuaris/àries també poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o poden trucar per telèfon (934 624 051) en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través

del correu electrònic: neteja@gramenet.cat. Igualment, també es poden dirigir a les empreses concessionàries corresponents: CESPÀ SA: 933 913 048. Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.: 934 624 051.

8. Normativa específica del servei

- Decret Legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus.
- Ordenança General de Neteja.
- Ordenança Fiscal número 4. Preu públic recollida de residus comercials.

9. Drets i deures de la ciutadania

9.1 Drets

- Gaudir d'un servei de neteja de la via pública i dels espais públics interiors.
- Disposar d'un servei de recollida i transport a plantes de tractament, d'aquells residus que es generin selectivament a les llars i als comerços.
- L'Ajuntament fomentarà i col·laborarà amb els/les particulars i entitats les accions i actuacions que es realitzin en matèria de neteja pública.
- Accés a la informació actualitzada sobre neteja i residus.
- Difusió de campanyes de sensibilització i conscienciació vers la ciutadania.

9.2 Deures

- La ciutadania de Santa Coloma de Gramenet està obligada a mantenir una conducta que tendeixi a evitar i prevenir l'embrutiment de l'espai públic.
- Obligació de no llençar i abandonar a la via pública tota mena de productes en qualsevol estat.
- Correspon als/les ciutadans/anes la neteja de les voreres, els passatges particulars, els patis interiors de les illes, els solars particulars, les galeries comercials i les rampes d'accés als aparcaments, així com les reixetes de desguàs i similars instal·lades al final d'aquestes.
- No satisfer necessitats fisiològiques ni escopir a la via pública.
- No donar de menjar als animals a la via pública.
- Recollir els excrements dels vostres gossos.
- Promoure la minimització dels residus, la reutilització i la recollida segregada i selectiva de les diferents fraccions residuals.
- Realitzar a la vostra llar la selecció de residus i depositar-los en els contenidors adients.
- Portar a la deixalleria o sol·licitar la recollida de tota mena de residus voluminosos. (Aquest servei es descriu a la Carta de Medi Ambient).
- Portar als punts verds de la ciutat aquells residus tipificats com a perillosos o potencialment perillosos (aquest servei es descriu a la Carta de Medi Ambient).

- Fer ús de les saques per dipositar runes i similars.
- Els/les propietaris/àries dels immobles, o subsidiàriament els/les titulars de l'ús dels immobles, estan obligats/es a mantenir-los en condicions adients de seguretat, neteja i ornat públic.
- Els/les propietaris/àries de solars i terrenys els hauran de mantenir lliures d'escombraries i residus, i en les degudes condicions d'higiene, salubritat, seguretat i ornat públic.
- No fer pintades ni enganxar res a la via pública.

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 el 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 el cap de Servei, Rafael Vela Giménez.

CARTA DEL SERVEI DE L'OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA (OIAC)

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ofereix un servei integral d'atenció a través del model de finestra única, atenent de manera polivalent totes aquelles sol·licituds d'informació i gestió dels diferents àmbits d'actuació municipals en el seu estadi inicial.

L'OIAC té com a objectiu oferir a la ciutadania un servei d'atenció personalitzat basat en criteris de qualitat i d'eficàcia, a través dels canals d'atenció presencial, telefònic i telemàtic.

1. Identificació

Nom del servei	Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana
Adscripció dins l'organigrama	Direcció de la Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat.
Equip responsable	Francisco Javier García Ramírez, cap de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC). garciarx@gramenet.cat Montserrat Esteban Soler, cap del Servei d'Assumptes Generals. estebansm@gramenet.cat Ana Muñoz Martínez, Directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat. munozma@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial/virtual)	Aquest horari és de l'OIAC i del Registre General de l'Ajuntament . Cal tenir en compte que està subjecte a variacions en dies puntuals. Sobre aquest particular, trobareu el darrer horari vigent a: http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/

Dies no festius:

- de dilluns a dijous, de 9.00 a 17.30
- divendres, de 9.00 a 14.30
- horari reduït: de 9.00 a 13.30 (de dilluns a

divendres)

Es consideren dies d'horari reduït els períodes vacacionals de:

- Nadal
- Setmana Santa
- Estiu (fins al 9 de setembre)

A efectes de còmput de terminis dissabte és un dia hàbil. A efectes de presentació de documents, dissabte no serà un dia laborable, per tant si el venciment coincideix en dissabte queda traslladat al primer dia hàbil següent.

Oficina presencial: L'atenció presencial d'aquesta oficina es realitza a través de les taules d'atenció polivalents situades a l'edifici principal de l'Ajuntament (Plaça de la Vila, 1 de Santa Coloma de Gramenet), amb l'accés per una porta lateral diferenciada.

Oficina telefònica: L'atenció telefònica s'ofereix durant el mateix horari a través del número de telèfon 934 624 040 i a través del fax 934 660 510.

Oficina telemàtica: L'atenció telemàtica s'ofereix durant les 24 hores i 365 dies de l'any a través de la pàgina web <https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/tramits/>

Servei de Cita Prèvia: El servei de cita prèvia us permet concertar hora per ser atesos a:

- L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
- L'Oficina d'Escolarització
- Campanyes puntuals

Telèfon: 934 624 090

Web: <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa/>

Telèfon

934 624 040

Web / adreça electrònica

<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/>
oiac@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana és atendre aquelles necessitats d'informació i tràmit administratiu que té la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.

Els valors que mouen la nostra Oficina són la vocació de servei, tant en la vessant humana, oferint una atenció personalitzada i proactiva, com en la vessant administrativa, perseguint l'eficàcia i l'eficiència a partir de la revisió periòdica dels procediments, la formació contínua i la polivalència de l'equip que la conforma.

3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

El servei de l'oficina d'informació i atenció ciutadana es concreta en:

- Informar a la ciutadania sobre assumptes de la ciutat i de l'Ajuntament que puguin ésser del seu interès.
- Mantenir permanentment actualitzada la base de dades de tràmits com a garantia d'una informació acurada i precisa.
- Rebre i canalitzar els suggeriments o les queixes dels ciutadans o col·lectius.
- Resoldre de manera immediata els tràmits simples i iniciar l'expedient d'aquells que requereixen una gestió d'altres departaments.

Aquests són els tràmits que es poden realitzar actualment, tant en línia com presencials, ordenats pels diferents àmbits d'actuació.

FUE – Finestreta Única Empresarial

- Comunicació de canvi de titularitat d'activitats.
- Comunicació prèvia ambiental municipal (Annex III).
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'una activitat amb efectes sobre les persones o el medi ambient.
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'un establiment i/o d'un espectacle o activitat recreativa.
- Comunicació prèvia d'obertura.
- Comunicació prèvia municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries.
- Comunicació prèvia municipal d'establiments no permanents desmuntables.
- Comunicació prèvia municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari.
- Consulta Prèvia de Classificació de l'Activitat.
- Declaració Responsable d'Obertura.
- Declaració responsable en matèria de salut alimentària.
- Informe Previ en Matèria d'Incendis.

- Informe urbanístic associat a la tramitació d'activitats.
- Llicència ambiental (Annex II).
- Llicència municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries.
- Llicència municipal d'establiments oberts al públic de règim especial.
- Llicència municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari.

3.1 Activitat econòmica, comerç, indústria i consum

- Autorització sanitària d'establiments per a dur a terme les pràctiques de pírcing, tatuatge i micropigmentació dins el municipi.
- Consulta prèvia a la sol·licitud de llicència d'activitats (CP).
- IAE - Baixa a l'Impost sobre Activitats Econòmiques.
- IAE - Bonificació o exempció de l'Impost sobre Activitats Econòmiques.
- Reclamacions en matèria de consum (OMIC).
- Reducció del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus i IAE, per obres a la via pública.
- Registre persones afectades per les Preferents.
- Residus comercials i industrials - Declaració d'alta del preu públic per a la recollida i gestió de residus comercials i industrials.
- Residus comercials i industrials - Declaració de baixa del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus comercials.
- Residus comercials i industrials - Declaració de variació del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus comercials i industrial.
- Residus comercials i industrials - Recursos i al·legacions sobre Preu Públic de recollida i gestió de residus comercials.
- Residus comercials i industrials – Sol·licitud de reducció o no subjecció del preu públic dels serveis de recollida i gestió de residus comercials.
- Subvencions a noves activitats de comerç i serveis.

3.2 Animals domèstics

- Alta d'un gos al cens municipal d'animals domèstics de companyia.
- Baixa d'un gos al cens municipal d'animals domèstics de companyia.
- Llicència per a la tinença i/o conducció d'animals potencialment perillosos.

3.3 Circulació, vehicles, transport i aparcaments

- Al·legacions o recursos contra multes de trànsit imposades per la Policia Local.
- AMB – Alta de passi de Transport Metropolità.
- AMB - Alta de passi de Transport Metropolità d'acompanyant.
- Autoritzacions per a vehicles de l'illa de vianants de l'entorn del mercat Sagarra.

- Canvi de titularitat d'una concessió d'aparcament a: Av. Pallaresa (Parc Europa), Can Genís, pl. Enamorats, pl. Montserrat Roig, Jardins d'Ernest Lluch, av. Santa Coloma 19, pg. Llorenç Serra.
- Guals - Alta o canvi de titularitat d'una llicència.
- Guals - Baixa d'una llicència.
- Guals - Modificació d'un gual (amplada i/o deteriorament).
- Guals - Renovació de la placa per pèrdua o anàleg.
- Guals - Sol·licitud protector.
- MR - Reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda - Alta (REM).
- MR - Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda – Alta/ Renovació.
- MR - Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda – Duplicat.
- MR - Targeta d'aparcament provisional per motius excepcionals (TAP).
- Permís per a la col·locació de pilones.
- Renúncies de vehicles per al seu desballestament.
- Servei de transport especial municipal.
- Targeta d'aparcament de transport col·lectiu per a persones amb disminució.
- Transport adaptat esporàdic.

3.4 Educació

- Beques per a activitats d'estiu.
- Demanda d'inscripció al Pla Educatiu d'Entorn.
- Demanda d'inscripció al Programa d'Activitats Educatives Complementàries al Currículum.
- Documentació acadèmica de centres educatius tancats.

3.5 Hisenda

- Alta o Canvi de domiciliació bancària de tributs municipals.
- Canvi de dades fiscals.
- Devolució de dipòsits d'urbanització i reposició.
- IBI - Bonificació o exempció de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI).
- IBI - Canvi de titular del rebut entre els copropietaris de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Divisió de quota per copropietaris de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Recurs per error material en el còmput de la valoració cadastral de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Recurs sobre la titularitat de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Subvenció sobre l'IBI per a persones més grans de 65 anys que viuen soles 2016.
- IBI - Subvenció sobre l'IBI per a titulars del carnet de família monoparental 2016.
- IBI - Subvenció sobre l'IBI per a persones aturades, la unitat familiar de les quals estigui per sota d'un determinat llindar d'ingressos 2016.
- IIVTNU - Anul·lació o retorn de IIVTNU (plusvàlua o Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana) per dació en pagament o execució hipotecària judicial o notarial, sobre una liquidació ja practicada.

- IIVTNU - Declaració a efectes tributaris de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- IIVTNU - Declaració del comprador/a a efectes de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua) per tal d'inscriure la transacció al registre de la propietat.
- IIVTNU - Exempció de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- IIVTNU - Prescripció de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- IIVTNU - Recursos sobre liquidacions de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- Sol·licitud d'accés al Punt d'Informació Cadastral (PIC).

3.6 Mercats municipals i mercats de venda no sedentaris

- Altes o baixes de cambres frigorífiques i magatzems als mercats municipals.
- Autorització per executar obres per a l'adequació de parades del nou Mercat de Sagarra.
- Canvi d'activitat de parades als mercats municipals.
- Canvi de titularitat de parades dels mercats municipals.
- Informe previ sobre parades dels mercats municipals.
- Obertura ocasional dels mercats fora dels horaris establerts.
- Parades externes als mercats municipals.
- Renovació de la llicència de mercats de venda no sedentària.
- Sol·licitud d'extinció de la concessió d'una parada de mercat.
- Transmissió de parades per a la venda ambulant als mercats municipals setmanals.

3.7 Població i participació ciutadana

- Alta al padró municipal d'habitants.
- Alta per naixement al padró municipal d'habitants.
- Autorització d'ús social d'edificis i/o instal·lacions municipals.
- Canvi de domicili al padró municipal d'habitants.
- Certificat d'inscripció al Registre Municipal d'Unions Civils (parelles de fet).
- Consulta en el Cens Electoral.
- Còpia literal del padró municipal d'habitants.
- Inscripció o anul·lació de la inscripció al Registre Municipal d'Unions Civils.
- Justificant de convivència del Padró Municipal d'Habitants.
- Justificant de residència del Padró Municipal d'Habitants.
- Queixes i Suggeriments.
- Renovació de la inscripció en el padró dels ciutadans/anes estrangers/es no comunitaris sense permís de residència permanent.
- Sol·licitud d'accés a la informació pública.
- Sol·licitud de permís municipal d'armes.
- Sol·licitud d'informe d'arrelament social (INF02).

- Sol·licitud d'Informe d'integració social (renovació de residència temporal) (INF03).
- Sol·licitud d'Informe d'adequació d'habitatge per al reagrupament familiar (INF01) o per a la renovació de les autoritzacions de residència en virtut del reagrupament familiar (INF04).
- Subvencions per a entitats socioculturals 2016.

3.8 Territori, urbanisme i habitatge

- Certificat d'antiguitat d'un edifici (CA).
- Certificat de canvi de numeració o denominació d'un carrer (CND).
- Certificat de legalitat i antiguitat d'un habitatge per sol·licitar la cèdula d'habitabilitat (CLA).
- Certificat de legalitat per presentar al Registre de la propietat (CLRP).
- Certificat de règim urbanístic (CRU).
- Consulta prèvia a la sol·licitud d'un canvi d'ús (CPCUS).
- Còpies de plànols de la ciutat a escala, per fulls, cartogràfics o en suport digital.
- Còpies de plànols d'habitatges.
- Denúncia per obres, conservació d'edificis o terrenys.
- Dictamen tècnic sobre la possibilitat de canviar l'ús d'un local o similar.
- Estudis de detall.
- Expedient de declaració de ruïna a instància de part.
- Expedients de projectes de parcel·lació.
- Llicència d'obra major per a la constitució o modificació del règim de propietat horitzontal.
- Llicència d'obra menor per a la instal·lació de grues torre.
- Llicència d'obra menor per a la realització d'enderrocs.
- Llicència de primera ocupació.
- Llicència de reserva d'estacionament per obres.
- Llicència d'obertura de rases per companyies.
- Llicència d'obra major.
- Llicència d'obra menor.
- Obres a la llar de petita entitat (assabentats).
- Pròrroga de llicències de reserva d'estacionament per obres.
- Sol·licitud prèvia per a la Desqualificació d'Habitatges de Protecció Oficial.

3.9 Via pública

- Col·locació de banderoles a la via pública.
- Distintiu estacionament Barri Safaretjos.
- Llicències de Festes de Barris – Entitats.
- Ocupació de la via pública amb instal·lacions de caràcter provisional.
- Permís per a l'ocupació de la via pública per a la fira del llibre durant la diada de Sant Jordi.
- Permís per a l'ocupació de la via pública per a la venda de roses durant la diada de Sant Jordi.
- Permís per a talls de carrer, ocupació d'un carril de circulació o reserves d'estacionament.

- Permís per a la instal·lació de casetes de pirotècnia.
- Taules de cafè - Alta terrassa de bar.
- Taules de cafè - Ampliació terrassa de bar.
- Taules de cafè - Baixa terrassa de bar.
- Taules de cafè - Canvi de titular terrasses de bar.
- Taules de cafè - Instal·lació de vetllador a la terrassa de bar.
- Taules de cafè - Instal·lació d'estufes a terrasses de bar.
- Taules de cafè - Reducció terrassa de bar.
- Venda de Palmes i Palmons.

Aquesta relació ha estat actualitzada a data 26/10/2016.

Per a una informació més actualitzada i conèixer com gestionar cada un dels tràmits, consulteu la pàgina web de tràmits municipals: <https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/tramits/>

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

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Millorar la valoració global del servei donada per l'usuari.	Grau de satisfacció segons l'enquesta de satisfacció	Superar 5 dècimes la valoració de l'any anterior
Atendre de manera satisfactòria els/les usuaris/àries de l'OIAC	Puntuació mitja obtinguda respecte el grau de satisfacció dels/les usuaris/àries sobre l'atenció rebuda	≥ 7
Respondre o derivar al departament responsable les peticions fetes per Internet a l'apartat Tràmits en línia de l'Ajuntament, abans de 24 hores laborables.	Temps de resposta o derivació	≤20h
Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'OIAC, abans de 24 hores laborables.	Temps de resposta o derivació	≤20h
Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25'.	Temps mig d'espera d'atenció	≤25'
Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5'.	Temps mig d'espera d'atenció a través de la cita prèvia	≤5'

L'avaluació dels 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 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'error.
- 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 al 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: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

Periòdicament elaborem i analitzem una estadística d'activitat per detectar àrees de millora, recollint les següents dades:

- ✓ Temps d'espera per a l'atenció a les taules (gestió de torns).
- ✓ Temps d'espera al telèfon 010.
- ✓ Nombre d'usuaris/àries atesos/es presencialment.
- ✓ Nombre d'usuaris/àries atesos/es telefònicament.
- ✓ Nombre d'atencions/tramitacions (per tipologia) realitzades presencialment.
- ✓ Nombre d'atencions/tramitacions (per tipologia) realitzades telefònicament.
- ✓ Nombre de tràmits realitzats telemàticament.
- ✓ Nombre de derivacions a altres organismes.
- ✓ Nombre de queixes ciutadanes sobre l'atenció rebuda a l'oficina.
- ✓ Nivell de satisfacció dels usuaris/àries de cita prèvia (valoració).

Aquesta confrontació de dades es realitzarà mitjançant la mesura dels indicadors i la identificació de les possibles desviacions respecte dels estàndards de servei establerts, amb la finalitat de comparar la situació real amb la desitjada i definir els plans de millora.

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, com a part del Servei d'Assumptes Generals, posa a disposició dels seus usuaris/àries una enquesta d'expectatives i de satisfacció de la Cita Prèvia, amb la finalitat de valorar el nivell de qualitat del servei ofert.

Amb una voluntat de millora contínua, estudiarem els suggeriments que els nostres usuaris/àries ens proposin, a partir de l'anàlisi de la percepció global que tenen del Servei de Cita Prèvia.

Aquesta enquesta ens permetrà conèixer:

- ✓ el grau de complexitat que tenen els usuaris/àries per reservar cita prèvia.
- ✓ el grau de satisfacció que tenen els usuaris/àries respecte als temps d'espera.
- ✓ la nostra eficàcia i eficiència en la prestació del servei.

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: <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/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 específica del servei

Procediment Administratiu

- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Protecció de dades

- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Padró Municipal d'habitants

- Resolució de 30 de gener de 2015 de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del padró municipal.

9. Drets i deures de la ciutadania

9.1 Drets

- Les persones que s'adrecin presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana per a formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitat dels gestors i mitjançant un sistema de gestió de torns.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta o tràmit.
- Accessibilitat de la informació de l'OIAC des dels diferents canals que es disposa.
- Tenir informació de les tarifes vigents per a la realització dels diferents tràmits.
- Presentar una queixa o reclamació 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 servei a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana.
- Respectar els drets de la resta d'usuaris/àries de l'oficina.
- Identificar prèviament quin tràmit o consulta vol realitzar la persona per tal d'atendre-la de la manera més eficaç i eficient possible.

- Mostrar el document d'identificació (NIF/NIE/Passaport) per tal de realitzar qualsevol tràmit municipal.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.

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 el 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 Montserrat Esteban Soler, la cap de Servei.

CARTA DEL SERVEI DE PARCS I JARDINS

Des del Departament de Parcs i Jardins es gestiona la neteja i el manteniment de la jardineria de zones verdes urbanes —parcs, jardins, places, parterres i jardineres— i zones d'esbarjo per a gossos; el manteniment de l'arbrat viari; el manteniment de mobiliari urbà, jocs infantils i el reg; i, per últim, la protecció del verd urbà.

1. Identificació

Nom del servei	Parcs i jardins
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Alcaldia d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Gloria Tormo Bernad, cap del Servei de Manteniment de Via Pública. tormobg@gramenet.cat Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai públic, Via Pública i Civisme. muximz@gramenet.cat
Adreça	Plaça de l'Olimp, 3
Horari (presencial / virtual)	VIRTUAL: https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/ PRESENCIAL: Oficines de Servei Territorials Plaça de l'Olimp, 3 08921 - Santa Coloma de Gramenet (Barcelona) Telèfon: 934 624 000 Horari (dies no festius): de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 Per a visites presencials cal demanar hora
Telèfon	934 624 000 extensió 3556
Web / adreça electrònica	www.gramenet.cat (Parcs i Jardins, en construcció) fortofa@gramenet.cat

2. Missió i valors

Planificar i mantenir íntegrament els espais verds urbans per tal de garantir a la ciutadania els beneficis ambientals, socials, psicosocials i econòmics que aporten i que determinen la qualitat de vida.

Els valors que ens guien són el respecte de la dignitat de l'ésser humà i el respecte i l'agraïment cap a la natura urbana.

3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

3.1 Assessorament i col·laboració en obra nova municipal

Assessorament i col·laboració en la redacció i supervisió dels apartats de jardineria i reg dels projectes d'urbanització pública.

Destinatari/àries	Servei de Projectes i Obres
Com sol·licitar el servei	Comunicació interna

3.2 Gestió de neteja i manteniment de les zones verdes urbanes

- Neteja.
- ~~Eliminació de pintades i grafitis~~
- Manteniment de gespes, arbustiva i arbrat.
- Manteniment de sauló i sorrells.
- Manteniment de bancs i papereres.
- Manteniment de reg i noves instal·lacions.
- Manteniment de les fonts de beure.
- Manteniment de l'obra civil i embornals.

Destinatari/àries	Ciutadans i ciutadanes
Com sol·licitar el servei	En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament. https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/ Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC. Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

3.3 Gestió d'arbrat urbà

Planificació i manteniment dels arbres de carrers, dels parcs i jardins, dels equipaments esportius, dels centres públics d'educació primària i dels edificis municipals.

Les principals tasques són:

- Selecció d'espècies.
- Esporga.
- Reposició d'arbres morts.
- Desherbatge.
- Adobat.
- Pla d'arbrat de risc.

Destinatari/àries	Ciutadans, ciutadanes i responsables d'escoles i edificis municipals
Com sol·licitar el servei	En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament. https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/ Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC. Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

3.4 Gestió de mobiliari urbà

Manteniment dels bancs, papereres i fonts de beure dels carrers i dels parcs i jardins de la ciutat.

Les principals tasques són:

- Instal·lació de bancs, papereres i fonts de beure.
- Manteniment preventiu i correctiu (pintura, reparacions, substitucions).

Destinatari/àries	Ciutadans i ciutadanes
Com sol·licitar el servei	En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament. https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/ Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC. Telefònicament per sol·licitar visita presencial: 934 624 000 extensió 3556

3.5 Gestió de jocs infantils i esportius

Manteniment dels jocs infantils, juvenils, esportius i biosaludables dels parcs i jardins municipals segons UNE-EN 1176 i 1177.

- Disseny d'àrees de jocs de noves instal·lacions.
- Neteja i manteniment de jocs, tanques i superfícies d'esmorteïment.

- Renovació de jocs.
- Inspeccions de seguretat.

Destinatari/àries	Ciutadans i ciutadanes
Com sol·licitar el servei	En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament. https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/ Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC. Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

3.6 Control i lluita integrada de plagues i malalties de verd urbà

- Prevenir, controlar les plagues i malalties dels arbres, arbustives i gespes mitjançant la lluita integrada.
- Afavorir la presència dels depredadors naturals en comptes de la utilització de productes químics.
- Millorar les condicions edafològiques i biològiques de les espècies vegetals per tal d'incrementar les seves respostes de defensa.
- Selecció d'espècies vegetals sense malalties o plagues associades.
- Regular el nivell de població de paràsits amb tractaments innocus (aigua i sabó).
- Protocol d'intervencions.

Destinatari/àries	Ciutadans i ciutadanes
Com sol·licitar el servei	En línia a través de les Queixes i Suggestiments de la web de l'Ajuntament. https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggestiments/ Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC. Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

3.7 Telegestió de reg i estalvi d'aigua de les zones verdes

Gestió dels sistemes de reg públics :

- Projectes i supervisió d'instal·lacions de reg.
- Manteniment preventiu i correctiu.
- Control dels consums dels comptadors d'aigua (reg i fonts de beure).
- Programació dels regs via web.
- Detecció i reparació de fuites d'aigua.
- Aturada automàtica dels regs amb pluges i vent.

Destinatari/àries	Ciutadans i ciutadanes
-------------------	------------------------

Com sol·licitar el servei En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

3.8 Gestió de les zones d'esbarjo de gossos

Neteja i manteniment de les zones d'esbarjo de gossos.

- Disseny de les zones.
- Neteja i desinfecció de la zona.
- Manteniment preventiu i correctiu dels elements: tanques, sauló, dispensadors de bosses, etc.

Destinatari/àries Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

3.9 Gestió de lavabos químics de les zones verdes

Neteja i manteniment dels lavabos químics de les zones verdes.

- Disseny i/o adequació de lavabos químics.
- Neteja, buidatge i desinfecció.
- Manteniment preventiu i correctiu dels elements.

Destinatari/àries Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556

3.10 Protecció del verd urbà

Valoracions de les afectacions produïdes als arbres amb motiu de:

- Obres privades i públiques.
- Guals.
- Accidents.
- Vandalisme.

- Sol·licituds de tala d'arbres particulars.

Destinatari/àries Ciutadans, ciutadanes i altres serveis municipals que hi intervenen.

Com sol·licitar el servei En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556
Comunicació interna

3.11 Col·laboració amb els programes de Plans d'ocupació i de prevenció de drogodependència

Suport tècnic, coordinació i seguiment de les tasques de jardineria dels Plans d'ocupació programa ASAUPAM.

Destinatari/àries Grameimpuls i altres serveis municipals que hi intervenen.

Com sol·licitar el servei Comunicació interna

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

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Incrementar la qualitat de neteja en zones pavimentades de les zones verdes (a novembre 2016: 26% de neteja setmanal).	% increment de zones amb freqüència de neteja setmanal.	≤ 2%
Disminuir les molèsties provocades per l'arbrat viari.	% demandes d'actuació i/o queixes d'arbrat viari respecte del total de peticions i/o queixes.	≤ 30%

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal gramenet.cat

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 duren a terme per evitar la repetició de l'error.
- 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 al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció d'expectatives que el Servei de Gestió de Patrimoni posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits al Servei.

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 <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/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.

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme s'engloba dins el sistema de Queixes i Suggeriments que recull i tramita les queixes, suggeriments i reclamacions de la ciutadania relacionades amb els serveis municipals de la nostra ciutat. D'aquesta manera, podem assegurar que es presta un servei de seguiment fins a la resposta definitiva al ciutadà/ana de la qüestió plantejada, requerint la informació sobre aquest tema.

El formulari pot descarregar-se a l'enllaç:

<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>

Aquest mateix recurs es pot utilitzar via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la plaça de la Vila.

8. Normativa específica del servei

Parcs i Jardins treballa dins el marc legal i normatiu referent a:

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost de la Llei d'urbanisme.
- Llei 3/2012, del 22 de febrer, de modificació del text refós de la Llei d'urbanisme.
- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Normes tecnològiques de la jardineria i el paisatgisme. Col·legi oficial d'enginyers tècnics agrícoles de Catalunya.
- Norma Granada, revisió 2007, mètode de valoració d'arbres i arbustos ornamentals (Asociación española de parques y jardines públicos).
- Norma UNE-EN 1176 i UNE-EN 1177
- Ordenances municipals:
 - ordenança municipal de neteja, 28 juny 2010
 - ordenances d'ocupació de la via pública, 29 juny 2010
 - ordenances fiscals núm. 14 reguladora de la taxa per ocupació i aprofitament de la via pública
- Reial decret 1311/2012, de 14 de setembre, pel qual s'estableix el marc d'actuació per aconseguir un ús sostenible dels productes fitosanitaris.

9. Drets i deures de la ciutadania

9.1 Drets

Drets (reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat)

- Dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida i, per tant, dret a gaudir d'uns espais verds saludables, harmònics, divertits i segurs.
- Dret al medi ambient:
 1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri ambiental.
 2. Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i, per tal que siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.
 3. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular envers els infants.
- Dret a un urbanisme harmoniós i sostenible:
 1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.
- Dret a lleure:
 1. Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.

9.2 Deures

- La ciutat és l'espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, fet que comporta assumir també deures de solidaritat (Reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat).
- Respectar les normes d'usos i de convivència definits a les ordenances de civisme (en fase de redacció).

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 el 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 Gloria Tormo Bernad, la cap de Servei.

CARTA DEL SERVEI DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I GOVERN OBERT

El Servei de Planificació Estratègica i Govern Obert és responsable de la planificació estratègica de l'Ajuntament, coordinant el Pla d'Acció Municipal, impulsant el Govern Obert i tenint present els valors de la participació ciutadana, la transparència i la qualitat democràtica.

Per aquest motiu, un dels objectius bàsics és vetllar per la implementació i seguiment dels instruments i canals de participació recollits en el Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert.

D'altra banda, aquest Servei també gestiona les Regidories de districte, reforçant les polítiques de proximitat i el Programa de Ciutat Universitària.

1. Identificació

Nom del servei	Servei de Planificació Estratègica i Govern Obert
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Planificació Estratègica, Participació Ciutadana, Observatori de la Governança, Qualitat Democràtica i Transparència, PAM, Regidories de Districte i Programa "Ciutat Universitària".
Equip responsable	Isuka Palau, directora de Planificació Estratègica, Participació Ciutadana, Observatori de la Governança, Qualitat Democràtica i Transparència, PAM i regidores de Districte. palaugi@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14h
Telèfon	934 624 000 extensió 2731
Web / adreça electrònica	Web Govern obert i Participació http://www.gramenet.cat/temes/participacio/govern-obert/ Parti.ciudadana@gramenet.cat RegistreciutadaSCG@gramenet.cat Web Transparència http://www.gramenet.cat/temes/transparencia/ Sol·licitud d'accés a la informació (SAIP) Transparencia@gramenet.cat

Web Pla d'acció municipal

www.gramenet.cat/pam
pam@gramenet.cat

Web Regidories de districte

www.gramenet.cat/temes/participacio/districtes/

Web Programa Ciutat Universitària

www.gramenet.cat/ciutatuniversitaria
ciutatuniversitaria@gramenet.cat

2. Missió i valors

La nostra missió és marcar les línies estratègiques d'actuació de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet sobre la base del bé comú, la transparència i l'eficàcia promovent la participació, la implicació, la corresponsabilitat dels ciutadans i ciutadanes i la rendició de comptes; millorant la qualitat democràtica, i impulsant el desenvolupament social de la ciutat.

Els valors que ens defineixen són la integritat, l'objectivitat, l'honestedat i el respecte, junt amb altres principis de bon govern com la proximitat, la transparència, el diàleg, la col·laboració i la participació.

3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

3.1 Transparència i Qualitat democràtica

- Portal de transparència Web amb informació actualitzada sobre l'organització institucional i estructura administrativa; decisions i actuacions de rellevància jurídica; gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial; planificació i programació; i, per últim, contractació, convenis i subvencions. Servei adreçat a la ciutadania en general.
- Sensibilització en matèria de govern obert —transparència i participació— adreçats als joves escolaritzats.
- Desenvolupament dels instruments de Transparència del Reglament de Participació i Govern Obert municipal.
- Tràmit de Sol·licitud d'accés a la informació Pública.

Destinatari/àries	Persones majors de 16 anys
Com sol·licitar el servei	Presencialment en l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de la cita prèvia que es pot demanar telefònicament: 934 624 090 de 8.30 a 14.30h. Telemàticament amb identificació digital/DNI electrònic.

3.2 Participació Ciutadana

- Desenvolupament d'activitats i processos participatius amb la ciutadania de forma presencial i electrònica.
 - Processos de debat públic: promou el debat entre la ciutadania i el govern amb l'objectiu de preguntar i tenir en compte les seves opinions.
 - Fòrum Ciutadà: és una trobada entre els/les responsables municipals i els/les ciutadans/anes per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques.

Destinatari/àries	Entitats, institucions i ciutadania
Com sol·licitar el servei	Mitjançant una iniciativa popular (la recollida i presentació de signatures). Regulat al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert (Títol IV. La dimensió directa: afavorir la implicació ciutadana en la presa de decisions. De l'article 57 al 64). http://www.gramenet.cat/temes/participacio/govern-obert/participacio-ciutadana/reglament-de-participacio-ciutadana-i-govern-obert-2015/

- Petició de paraula al Ple : Les entitats o els grups de ciutadans i ciutadanes poden intervenir davant el Ple municipal per exposar un tema relacionat amb un punt de l'ordre del dia.

Destinatari/àries	Entitats i col·lectius ciutadans
Com sol·licitar el servei	S'ha de presentar una instància a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, o bé, a través del web municipal: http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/ple-municipal/peticio-de-paraula/ La data límit per presentar la petició és el dia anterior a la celebració del Ple.

- Registre Ciutadà: Recull les dades d'aquelles persones que, voluntàriament, manifesten un interès per participar en les polítiques públiques.

Destinatari/àries	ciutadans i ciutadanes
Com sol·licitar el servei	Presencialment mitjançant instància a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana; via correu electrònic, a l'adreça, registreciutadaSCG@gramenet.cat . Telemàticament al web municipal:

www.gramenet.cat/registreciutada

- Canals de consulta i participació
 - Consells municipals sectorials.- Crea'ts per afavorir el debat regular entre les entitats, la ciutadania i els responsables municipals.
Aquests Consells estan gestionats per cada servei responsable del sector i són:
Consell de solidaritat i cooperació
<http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/cooperacio-i-solidaritat/sc-ciutat-compromesa/consell-de-cooperacio/>
 - Consell municipal de serveis socials
<http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/benestar-social-i-families/pagines-dinteres/pla-local-per-la-inclusio-social-plis/consell-municipal-de-serveis-socials/>
 - Consell de les dones
<http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/igualtat-de-generes/consell-de-les-dones/>
 - Consell escolar municipal
<http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/participacio/consell-escolar-municipal/>

Destinatari/àries	Entitats i ciutadania
Com sol·licitar el servei	Contactant amb el Servei responsable de cada Consell i presencialment a l'òrgan de participació.

Iniciativa popular.- Un grup de ciutadans/anes pot proposar a l'Ajuntament un procés de debat o un fòrum ciutadà, un punt en l'ordre del dia del Ple, una demanda concreta, una normativa i també una consulta popular.

Destinatari/àries	Entitats, col·lectius i ciutadania
Com sol·licitar el servei	Mitjançant la recollida i presentació de signatures. Regulat al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert (Títol IV. La dimensió directa: afavorir la implicació ciutadana en la presa de decisions. De l'article 57 al 64). http://www.gramenet.cat/temes/participacio/govern-obert/participacio-ciutadana/reglament-de-participacio-ciutadana-i-govern-obert-2015/

3.3 Pla d'Acció Municipal

- Informació, coordinació, gestió i seguiment del desenvolupament i rendició de comptes del Pla d'Acció Municipal a la ciutadania.

Destinatari/àries	Entitats, col·lectius i ciutadania
Com sol·licitar el servei	En la fase del procés participatiu, es pot disposar del servei participant en les activitats convocades, enviant les aportacions mitjançant els canals proposats: www.grame.net o bé mitjançant correu electrònic pam@gramenet.cat. També es pot fer presencialment a l'OIAC. En la fase de desenvolupament del Pla d'Acció Municipal i processos de rendició de comptes es pot accedir al servei consultant el web municipal i els indicadors d'execució del PAM i es pot assistir als fòrums de seguiment del PAM que es convoquin.

3.4 Regidories de Districte

- Atenció personalitzada i de proximitat a les demandes, queixes i necessitats de la ciutadana.
- Atenció a col·lectius i entitats de cada districte col·laborant en la detecció, derivació i seguiment de les problemàtiques dels barris.
- Interlocució i transmissió d'informació en base a les accions a programar o executar per l'Ajuntament en el territori del districte.

Destinatari/àries	Entitats, col·lectius i ciutadania
Com sol·licitar el servei	Per via telefònica o bé per correu electrònic. Presencialment, a la seu de cada una de les regidories de districte.

DISTRICTE	ADREÇA ELECTRÒNICA I TELÈFON
Districte 1 Centre Cívic Can Mariner Cr. Milà i Fontanals, 14-16	districte1@gramenet.cat Tel. 933 862 053
Districte 2 Centre Cívic Llatí Cr. Nàpols, 41	districte2@gramenet.cat Tel. 933 910 026
Districte 3 Centre Cívic Singuerlín Av. Catalunya, 41	districte3@gramenet.cat Tel. 933 910 069
Districte 4 Edifici Olimpo Serveis Territorials municipals Plaça Olimpo, 3	districte4@gramenet.cat Tel. 934 624 038
Districte 5 Av. Generalitat, 112	districte5@gramenet.cat Tel. 934 624 082
Districte 6 Centre Cívic Fondo Cr. Wagner, 19	districte6@gramenet.cat Tel. 933 910 251

Horari: dimecres no festius, d'11 a 13.30 h i de 17 a 20 h

3.5 Programa "Santa Coloma Ciutat Universitària"

L'objectiu d'aquest programa és teixir una xarxa de relació entre la ciutadania i la comunitat universitària present al municipi a través de l'acció de l'Ajuntament.

La idea és aprofundir en la transferència de coneixement Universitat-Societat-Universitat, crear i desenvolupar projectes i, per últim, oferir un programa d'activitats periòdiques a la ciutadania, relacionades amb els centres universitaris del municipi.

Destinatari/àries	Entitats, col·lectius i ciutadania
Com sol·licitar el servei	Es pot disposar del servei participant en les activitats del programa "Santa Coloma Ciutat Universitària" i enviant tot tipus d'aportacions i suggeriments mitjançant els canals proposats: www.gramenet.cat/ciutatuniversitaria o bé a través del correu electrònic ciutatuniversitaria@gramenet.cat.

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

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Vetllar pel manteniment de la informació pública al web, actualitzada, clara i accessible, derivant les queixes al Servei corresponent.	Nombre de queixes rebudes en relació amb la informació del web municipal. % de queixes derivades als serveis corresponents.	≤10 100%
Millorar la qualitat de gestió dels serveis municipals a través de l'elaboració de les cartes de serveis interns.	% de cartes de serveis interns aprovades	15%
Convocar fòrums ciutadans anuals per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques.	Nombre de fòrums ciutadans convocats	≥2
Incrementar un 20% els processos participatius les accions participatives diferents als previstos al Pla d'acció municipal, 2015-19, per tal de millorar i ampliar les oportunitats de participació de la ciutadania.	% d'increment de processos participatius d'accions participatives.	Increment ≥20%
Canalitzar i referenciar el màxim nombre d'accions i processos municipals participatius també des de la proximitat de la Regidoria de Districte.	Nombre de processos municipals participatius que es canalitzen via regidories de Districte	≥ 3 processos a l'any s'han de canalitzar via regidories de Districte

L'avaluació dels 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 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'error.
- 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 al 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: <http://www.gramenet.cat/scinfo/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 <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/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.

REV2.ABRIL2018

8. Normativa específica del servei

En matèria de Govern obert: Participació i Transparència

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament Orgànic Municipal.
- Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat.
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, del 2 d'abril de 2015.

9. Drets i deures de la ciutadania

9.1 Drets

- Ser elector/a i elegible d'acord amb el que disposa la legislació electoral.
- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Dret a tenir informació, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- Demanar la consulta popular en els termes previstos en la Llei.
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establerts.
- Dret a rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials al territori.
- A rebre un tracte de respecte i deferència per part de les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

9.2 Deures

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.

- Contribuir, mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, els subjectes següents estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques:
 - Les persones jurídiques
 - Les entitats sense personalitat jurídica
 - Les persones que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu estan inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
 - Els/les representants d'una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb l' Administració.

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 el 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 Isuka Palau García, directora de Planificació Estratègica, Participació Ciutadana, Observatori de la Governança, Qualitat Democràtica i Transparència, PAM, Regidories de Districte i Programa "Ciutat Universitària".

CARTA DEL SERVEI SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

Servei responsable de protegir i promoure la salut de les persones, prevenir la malaltia mitjançant el foment d'hàbits de vida saludables en general i en especial dels col·lectius més vulnerables. Elaborar i mantenir el Pla municipal de Drogodependències i afavorir estratègies respecte a la salut mental i les addiccions.

1. Identificació

Nom del servei	Salut Pública i Atenció als Consumidors
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d'Educació, Drets Socials, Infància, Joventut i Esports Servei de Salut Pública i Atenció als Consumidors
Equip responsable	Carme Palma Moreno (cap de Servei) palmamc@gramenet.cat Gemma Bellvehi (directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat) bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 13 h 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	Tel. 934 624 000 (extensió 3054)
Adreça electrònica	salutpublica@gramenet.cat
Web	http://www.gramenet.cat/per-temes/amb-les-persones/salut-publica/

2. Missió i valors

La missió és contribuir a la millora de la salut i en especial de la salut mental i les addiccions en col·laboració amb altres administracions responsables, mantenir i millorar l'educació per a la salut de la població en general i en especial de la població jove i de la població més vulnerable i garantir la seguretat, salubritat i innocuïtat dels aliments que comercialitzen els establiments minoristes de la ciutat.

Els valors del servei són l'equitat, l'objectivitat, la fiabilitat, la proporcionalitat, el foment del diàleg, la proactivitat i la participació.

3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

3.1 PROMOCIÓ DE LA SALUT

3.1.1 Educació per a la salut

Cada curs escolar es dissenya un programa d'educació per a la salut adreçat a l'alumnat de l'educació secundària de la ciutat. Els temes que es treballen són l'afectivitat, la sexualitat, l'alimentació saludable, la salut mental, les drogues, l'assetjament i les pantalles. Aquestes activitats formen part d'un paquet que el centre educatiu ha de treballar als diferents nivells educatius.

A més, el nostre Servei ofereix els materials, l'assessorament i porta a terme els tallers que el professorat considera més necessari tenint en compte les característiques dels grups d'alumnes.

Als col·lectius de més risc i vulnerables s'ofereix el suport als educadors i educadores dels centres i la implementació d'activitats especialment dissenyades a les necessitats.

Destinatari/àries	Alumnat de secundària, associacions de famílies i centres educatius no formals
Com sol·licitar el servei	Programa d'activitats educatives complementàries al currículum http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paecc/promociosalut@gramenet.cat

3.1.2 Pla Municipal de Drogues

Cada quatre anys es revisa, s'avalua i s'aprova el Pla Municipal de Drogodependències. Aquest Pla preveu una avaluació continuada anual i conté totes les accions en l'atenció de les persones amb problemes de drogodependències i les accions destinades a la seva inserció i normalització.

També, el Pla inclou les accions de prevenció tant en l'àmbit educatiu com en punts de trobada de joves al carrer. Així mateix, inclou l'espai d'assessoria jove per a la prevenció de les addiccions i informació i assessorament a les mares i els pares.

Destinatari/àries	Comunitat educativa, famílies, adolescents, joves i grups de població vulnerable
Com sol·licitar el servei	pladrogues@gramenet.cat

3.1.3 Prevenció de la infecció per VIH i la sida

Amb l'objectiu de sensibilitzar a la població en general i, en especial, a la població jove s'ha dissenyat una campanya informativa i divulgativa per a la prevenció de la infecció per VIH i sida. En general, la campanya consisteix en l'edició de materials, el repartiment d'informació als centres

educatius que ho demanen, repartiment de preservatius a centres de secundària i centres cívics que participen de la campanya i organització de teatre social en relació amb la prevenció i informació de la malaltia. També es col·labora en la informació de la població en general amb les taules informatives el dia mundial de la sida.

Destinatari/àries	Alumnat d'educació secundària i població en general
Com sol·licitar el servei	Programa d'activitats educatives complementàries al currículum http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paecc/ promociosalut@gramenet.cat

3.1.4 Suport en l'atenció en salut mental i les addiccions

Això inclou les accions que promouen la salut mental i les que es treballen per la normalització social de les persones amb trastorns mentals i addiccions. Es tracta principalment de la dinamització i suport de la Taula de Salut Mental i Addiccions del territori amb l'objectiu de generar sinergies que contribueixin a la millora de l'atenció de les persones afectades.

Un altre dels objectius és informar i sensibilitzar a la comunitat mitjançant activitats, jornades i materials en coordinació amb altres agents socials i administracions del territori.

Destinatari/àries	Serveis d'atenció i entitats, persones afectades i famílies.
Com sol·licitar el servei	promociosalut@gramenet.cat

3.1.5 Seguiment de malalties de declaració obligatòria

S'ofereix informació i assessorament a tots els centres d'educació primària i escoles bressol en relació amb malalties transmissibles. Aquest assessorament es fa en coordinació amb la Unitat de Vigilància Epidemiològica del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Destinatari/àries	Centres educatius
Com sol·licitar el servei	salutpublica@gramenet.cat

3.2 Protecció de la salut

3.2.1 Vigilància i control dels establiments alimentaris

Cada any es planifica l'acció inspectora del Servei sota el criteri de valoració de risc, el sector, les alertes i les denúncies.

Les campanyes es dissenyen en funció de les necessitats detectades, [el mapa de risc dels establiments de la ciutat](#) i es dona resposta a totes les denúncies rebudes al Servei.

Les alertes alimentàries es gestionen conjuntament amb l'Agència de Salut Pública de Catalunya.

~~A partir de la tercera inspecció s'aplicarà una taxa.~~ Si un establiment és persistent en la incidència d'incompliments s'inicia el procediment sancionador.

Destinatari/àries	Establiments alimentaris de la ciutat.
Com sol·licitar el servei	protecciosalut@gramenet.cat http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/ordenances-fiscals-i-preus-publics/

3.2.2 Valoració del risc per a la salut dels establiments alimentaris

L'acció inspectora inclou una valoració del risc dels establiments per elaborar el mapa de risc alimentari, seguint el protocol de valoració del risc de la Diputació de Barcelona.

Destinatari/àries	Establiments alimentaris minoristes
Com sol·licitar el servei	protecciosalut@gramenet.cat

3.2.3 Presa i anàlisi de mostres alimentàries

Amb la finalitat de detectar males pràctiques i dissenyar intervencions preventives, es porten a terme les preses de mostres i anàlisis integrades en les accions inspectores. Aquestes representen un instrument de la pròpia inspecció [i no es poden sol·licitar a petició dels establiments o persones consumidores de la ciutat.](#)

Destinatari/àries	Establiments alimentaris minoristes
Com sol·licitar el servei	protecciosalut@gramenet.cat

3.2.4 Auditoria, assessorament i formació en seguretat alimentària

S'ofereix un espai d'assessorament individualitzat als titulars dels establiments o entitats pel compliment de la normativa en relació amb la seguretat alimentària en el marc del seu establiment o en la celebració de festes culinàries al carrer.

Destinatari/àries	Establiments i persones que volen obrir un establiment a la ciutat.
Com sol·licitar el servei	protecciosalut@gramenet.cat

3.2.5 Autorització sanitària de l'activitat de pírcing, tatuatge o micropigmentació

Es porta a terme la revisió documental, la inspecció i comprovació de requeriments per a l'autorització sanitària d'aquesta activitat. Igualment, s'estableix una inspecció anual de tots els centres de la ciutat.

L'autorització sanitària està subjecte a una taxa que es pot consultar al web municipal.

Destinatari/s/àries	Establiments de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació
Com sol·licitar el servei	protecciosalut@gramenet.cat http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/ordenances-fiscals-i-preus-publics/

4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Promoció de la salut

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Donar resposta a les demandes d'activitats de promoció de la salut als centres de secundària en els següents àmbits: afectivitat, sexualitat, alimentació, salut mental, pantalles, drogues i assetjament (Pack Salut)	<u>Peticions adients amb resposta favorable (%)</u> % peticions amb resposta favorable	<u>100%</u> 100% de les demandes d'activitat
Donar resposta a les demandes d'activitats de promoció de la salut a grups de joves en situacions de vulnerabilitat i adaptats a les necessitats detectades per l'equip educatiu.	<u>Peticions adients amb resposta favorable (%)</u> % peticions amb resposta favorable	<u>100%</u> 100% de les demandes d'activitat
Gestionar les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies.	<u>Demandes d'activitats gestionades abans de 15 dies (%)</u> Temps de resposta a partir de la recepció de la petició al servei de salut pública. % de les demandes ateses abans de 15 dies sobre les demandes totals.	<u>≥ 90%</u> ≥ 90% de les demandes d'activitats en un termini ≤ 15 dies.
Donar suport a les activitats de prevenció de la infecció per VIH i sida sol·licitades pels centres d'educació secundària de la ciutat en el marc de la campanya de sensibilització i prevenció del VIH/sida al voltant de l'1 de desembre.	<u>Campanya anual de prevenció de la sida (si/no)</u> Organització de la campanya (Sí/No)	<u>1 campanya</u> Organització de la campanya
	<u>Sol·licituds de suport ateses (%)</u> % de sol·licituds de suport ateses	<u>100%</u> 100% de les sol·licituds
Disposar d'un Pla Municipal sobre Drogues que emmarqui totes les accions preventives i de normalització social de persones drogodependents, amb una avaluació quadriennal.	<u>Informe d'avaluació quadriennal (si/no)</u> Realització de l'Informe d'avaluació quadriennal (Sí/No)	<u>1 informe</u> Informe quadriennal
Atendre professionals, familiars i joves en medi obert o en l'assessoria en un període màxim de 10 dies.	<u>Atencions realitzades abans de 10 dies (%)</u> % d'atenció realitzada en el termini establert	<u>≥ 90%</u> 90%

Protecció de la salut

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual Resultat anual
Inspeccionar i classificar els establiments de nova obertura i canvis de titular que arriben al Servei.	<u>Establiments de nova obertura inspeccionats (%)</u> % d'establiments inspeccionats i classificats	<u>≥ 50%</u> ≥ 50% dels establiments de nova obertura
	<u>Establiments de nova obertura classificats (%)</u> % d'establiments inspeccionats i classificats	<u>≥ 50%</u> ≥ 50% dels establiments de nova obertura
Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat.	<u>Establiments de nova obertura censats (%)</u> % d'establiments nous introduïts	≥ 80%
Inspeccionar la totalitat dels establiments denunciats amb la màxima celeritat.	<u>Establiments denunciats inspeccionats (%)</u> % dels establiments inspeccionats respecte del nombre total de denúncies	<u>100%</u> 100% inspeccionats
	<u>Temps des de la recepció de la denúncia fins la inspecció (h)</u> Temps transcorregut des de la recepció de la denúncia al Servei fins a la data de la inspecció	<u>≤ 48 h de feiners en un 90%</u> ≤ 48h
Fer el seguiment i control d'establiments de més risc segons el protocol d'inspecció de valoració de risc de la Diputació de Barcelona.	<u>Establiments de risc alt inspeccionats (%)</u> % d'inspeccions de seguiment	<u>≥ 50%</u> 80%
Controlar la totalitat dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació per al seguiment i concessió de l'autorització sanitària de funcionament.	<u>Centres de pírcing, tatuatge o micropigmentació inspeccionats (%)</u> % dels centres inspeccionats	100%
	<u>Autoritzacions sanitàries d'obertura gestionades (%)</u> Nombre d'autoritzacions sanitàries noves	<u>100%</u> 100% actualitzades

L'avaluació dels 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 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'error.
- 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 de les persones usuàries 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 d'expectatives que el Servei de Gestió de Patrimoni posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinió a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

El Servei impulsa espais de participació de la ciutadania organitzada en temes de salut com ara la Taula de Salut mental i addiccions o altres plataformes comunitàries.

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
<http://www.gramenet.cat/lajuntament/oia/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 específica del servei

- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 33/2011, de 4 d'octubre (estatal), General de Salut Pública.
- Llei 18/2009, del 22 d'octubre (catalana), de Salut Pública.
- Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'Ordenació Sanitària a Catalunya (DOGC núm. 1324, del 30/07/1990) . [pdf, 1,64 Mb].
- Llei 17/2011, de 5 de juliol, de seguretat alimentària i nutrició (BOE núm. 160, del 06/07/2011).
- Llei 15/1983, de 14 de juliol, de la higiene i el control alimentaris (DOGC núm. 347, del 22/07/1983).

9. Drets i deures de la ciutadania

Promoció de la salut

Drets

- Rebre una resposta a la seva demanda d'activitats educatives i de promoció de la salut.
- Valorar l'actuació d'educació i promoció per a la salut municipal.
- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal:
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>

Deures

- Demanar les activitats segons els protocols establerts.
- Complir amb els compromisos que han arribat amb el Servei (estar present mentre es fan les activitats, fer la convocatòria, emplenar el qüestionari d'avaluació i altres).

Protecció de la salut

Drets

- Rebre una còpia de l'acta oficial amb les deficiències detectades en les inspeccions.
- Dret a tenir informació sobre quins aspectes de la normativa presenten discrepàncies.

- Presentar al·legacions per escrit sobre aquells aspectes inspeccionats que no estan d'acord i/o no queden ben reflectits en l'acta d'inspecció.
- Demanar informació sobre la situació en què es troba el seu expedient, o bé per escrit o bé presencialment.
- Presentar al·legacions que suposen circumstàncies atenuants en el transcurs de l'expedient.
- Obtenir un certificat d'assistència a les formacions.
- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l' Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal:
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>

Deures

- Facilitar l'entrada al personal tècnic i al personal d'inspecció per fer la vigilància i control de l'establiment.
- Conèixer la normativa sanitària aplicable al vostre establiment.
- Assegurar les condicions higièniques sanitàries obligatòries del vostre establiment.
- Corregir les deficiències detectades a les inspeccions.
- Presentar una denúncia quan s'observen irregularitats higièniques sanitàries (en els establiments alimentaris, menjadors col·lectius, parades de mercats, transport urbà de mercaderies...) que poden causar un problema de salut a la resta de la ciutadania.
- De manera presencial a l' Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal:
<https://www.gramenet.cat/lajuntament/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/>

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 6 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 Carme Palma Moreno, la cap de Servei.