

# CARTA DE SERVEIS CONVIVÈNCIA

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índex

<b>1. Identificació .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i valors .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Serveis .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Compromisos de qualitat .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment.....</b>	<b>11</b>
<b>6. Canals de participació.....</b>	<b>11</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....</b>	<b>11</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>12</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....</b>	<b>12</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>13</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Servei de Convivència , Desenvolupament Comunitari i Civisme (nova denominació a partir de juny de 2020)
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció de Drets socials, Gent Gran, Salut i Consum
<b>Equip responsable</b>	Ma. Isabel Copetudo Padreda i Martín Miralles Asensio, tècnica i tècnic del Servei de Convivència  Nicolasa Villena Córdoba, directora de Drets Socials, Gent Gran, Salut i Consum
<b>Adreça</b>	Av. Generalitat, 112
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h. Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de nadal, setmana santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins el 10 de setembre).
<b>Telèfon</b>	93 462 40 55 – 93 462 40 84
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a>
<b>Adreça electrònica</b>	<a href="mailto:serveideconvivencia@gramenet.cat">serveideconvivencia@gramenet.cat</a>

## 2. Missió i valors

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

Els nostres valors són: diversitat, interculturalitat, acollida, confiança, adaptabilitat, coresponsabilitat, col·laboració, transparència, capacitat, transformació i ciutadania.

## 3. Serveis

### 3.1 Gestió positiva de conflictes

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

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

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

- **Comunitats de veïns i veïnes.** Destaquen tres nivells d'intervenció en un procés de millora continuada:
  - Suport en la constitució de la comunitat segons estableix la Llei de Propietat Horitzontal.
  - Millora del funcionament intern de les comunitats de veïns i veïnes.
    - Millora de la convivència a través dels pactes de convivència i/o els reglaments de funcionament intern.
- **Espai públic.** Per prevenir el conflicte s'observa i s'analitza el territori i es conversa amb el veïnat, seguint determinades rutes i/o itineraris. En determinades places i carrers es presta una atenció especial.

Destinatari/àries:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Presencialment, telefònica i/o per correu electrònic al Servei de Convivència. Telèfons d'atenció: 93 462 40 55 – 93 462 40 84. serveideconvivencia@gramenet.cat  Presencialment, telefònica i/o per correu electrònic a les Oficines Equip de Mediació, c. Wagner, 19 (Centre Cívic Fondo), de dilluns a divendres de 16:00 a 22:00 h, tel. 93 392 27 14. equipmediadors@gramenet.cat  Presentant instància a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà (OIA), plaça de la Vila. Cal demanar cita prèvia al tel 93 462 40 90 o al web municipal  Fent servir la bústia de queixes, suggeriments, consultes i demandes d'actuació (QUI), disponible al web municipal.

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

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

Aquesta Xarxa està formada actualment per 418 persones a títol individual, 69 entitats ciutadanes 974 seguidores en Facebook i 1114 en Twitter.

Els principals eixos d'intervenció són els següents:

- Dinamització i manteniment de la xarxa ciutadana per a la lluita contra els falsos rumors, prejudicis i estereotips que dificulten la convivència.
- Activitats de sensibilització, informació i formació per garantir un clima de convivència satisfactori.
- Formació i capacitatció del teixit associatiu i dels professionals en matèria de convivència.
- Formació i capacitatció, especialment adreçada a estudiants i personal docent d'educació secundària.
- Participació i potenciació d'espais formals de treball i reflexió.
- Participació i potenciació d'espais de diàleg interreligiós.

Destinatari/àries: Ciutadania

Com sol·licitar el servei: Avinguda Generalitat, 112, tel. 618 709 844 - 685 914 568 (tardes i dimarts matí)

A través de les xarxes socials:

xarxavalors@gramenet.cat

xarxaconvivenciasta@hotmail.com

<https://www.facebook.com/xarxavalors.santacoloma>

@XARXAVALORS\_SC

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

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

El principals eixos d'intervenció són:

- Organització, logística i implementació del Servei de Primera Acollida:
  - Sessions de benvinguda (mensualment), segons especifica la llei



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

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

Com sol·licitar el servei: Via cita prèvia que s'ha de demanar presencialment a les oficines del c. Pirineus, 2-4, de dilluns a dijous, de 9:30 a 13:30, i dilluns i dimecres de 16:00 a 18:00 h. telèfon 93 466 39 40. Adreça electrònica: [ciape@gramenet.cat](mailto:ciape@gramenet.cat)

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
<b>Gestió positiva de conflictes</b>				
1	<p><b>Oferir una primera intervenció a les sol·licituds directament rebudes a l'Equip de Mediació, en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb uns objectius anuals un temps màxim de 48h en un 80% dels casos, i en 4 dies a l'altra 20%.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. Es retira l'objectiu anual "en 4 dies a l'altra 20%."</li> </ul>	86%	*	*
2	<p><b>Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 80% dels casos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> </ul>	80%	*	*





	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 90%.</li><li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual de 80%.</li></ul>			
3	<b>Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li><li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. Es retira l'objectiu anual del " 55% en menys de 180 dies".</li></ul>	<b>50% en ≤ 60 dies</b>  <b>25% en ≤ 180 dies</b>	*	*
4	<b>Oferir un servei de qualitat en relació a la gestió dels conflictes, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li></ul>	<b>7'42</b>	*	*
<b>Xarxa de transmissió de valors i missatges positius</b>				
5	<b>Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent, mitjançant la participació dels instituts públics de secundària en el certamen anual de convivència i drets civils. Aconseguir la participació del 90% dels instituts públics de secundària.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li><li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 els objectius anuals " la realització de més de 8 treballs de recerca, i 3 projectes de centre". L'any 2018 l'enfoc pedagògic va canviar i no s'han fet treballs de recerca.</li></ul>	<b>100% d'instituts públics de secundària</b>  <b>7 projectes de centre</b>	*	*
6	<b>Mantenir activa la xarxa de transmissió de valors amb un increment del 10% d'adhesions.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li><li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li></ul>	<b>0,4 % d'increment</b>		
7	<b>Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 700 interaccions anuals.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li></ul>	<b>781 interaccions</b>	*	*
8	<b>Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 3 accions de sensibilització anuals.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li></ul>			*
<b>Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)</b>				



9	<b>Organitzar com a mínim 3 mòduls formatius per fomentar entre la població estrangera els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	3 mòduls	*	*
10	<b>Aconseguir una assistència de més de 40 persones als mòduls formatius dirigits a la població estrangera per fomentar els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	46 assistents	*	*
11	<b>Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població estrangera.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	8 sessions	*	*
12	<b>Aconseguir una assistència de 85 participants com a mínim a les sessions de benvinguda a la població estrangera.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	105 participants	*	*
13	<b>Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	Sí	*	*
<b>Altres compromisos del Servei</b>				
14	<b>Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	100%	*	*
15	<b>Participar anualment en els següents processos d'avaluació nacional i internacional en matèria de convivència: a) Cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona; b) Xarxa Europea de Ciutats Interculturals.</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	Sí	*	*

Complert
  Incomplert
  No avaluat

\* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes,

accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferirà alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a una reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## 6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i de les ciutadanes poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives de que disposa el servei de Convivència.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei [serveideconvivencia@gramenet.cat](mailto:serveideconvivencia@gramenet.cat).
- Opinions a través de les xarxes socials

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

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.

- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-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.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgen a través del correu electrònic.

## **8. Normativa**

### **8.1 Drets i Deures**

“Libro Blanco de la Mediación en Cataluña”, que recull els principis i/o regles bàsiques de la mediació segons la normativa internacional i de la pràctiques dels Estats que han regulat el fenomen de la mediació. Text disponible a :

[http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/lilibres\\_fora\\_colleccio/libro\\_blanco\\_mediacion.pdf](http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/lilibres_fora_colleccio/libro_blanco_mediacion.pdf)

### **8.2 Marc normatiu autonòmic en matèria de Mediació**

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

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

- RD 557/2011 de la LO 4/2000 sobre Drets i Llibertats dels estrangers en Espanya i la seva integració social.
- Llei 10/2010, de 7 de maig , d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya .
- Decret 150/2014 dels serveis d'acollida de les persones immigrades i retornades a Catalunya.

## **9. Drets i responsabilitats de la ciutadania**

### **9.1 Drets**

- Ser atesos/es a la major brevetat possible. Primer contacte de l'Equip de mediació en les 48 hores següents a l'arribada de la sol·licitud al Servei de Convivència, Desenvolupament Comunitari i Civisme

- Dret a la garantia de la confidencialitat, la imparcialitat i la neutralitat
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya
- Presentar una queixa sobre el servei rebut
- Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora

## 9.2 Responsabilitats

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

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### 10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### 10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Convivència, Desenvolupament Comunitari i Civisme serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta

<b>Aprovació</b>		
<b>Fase</b>	<b>Aprovació inicial</b>	<b>Aprovació definitiva</b>
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

<b>Actualitzacions</b>			
	<b>Canvis introduïts</b>	<b>Aprovacions inicials</b>	<b>Aprovacions definitives</b>
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Canvis en la missió, els serveis i els compromisos -Actualització de la normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

<b>Retiment de comptes</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**