

1. Identificació

Nom del servei CENTRE HISTÒRIC

El Centre Històric és un espai de referència a la ciutat, tant per la seva càrrega simbòlica i identitària, a la qual no és aliè el notable patrimoni artístic i arquitectònic que acumula, com pel fet que és el principal escenari de la vida associativa i cultural de Manresa i dels principals esdeveniments amb projecció ciutadana. Es tracta d'un teixit urbà complex, dotat d'una alta càrrega emocional i simbòlica en termes socials, històrics i culturals. Una tasca important en aquest sentit és escoltar a totes les entitats que formen el Centre Històric, col·laborar amb la resta d'àrees de l'Ajuntament per millorar les carencies existents en el Centre Històric i dotar de visibilitat la seva pròpia identitat sota el tarannà d'inclusió, igualtat i benestar.

Adreça Plaça Major, 1
Telèfon 938 782 300 Extensió 12422
Web www.centrehistoricmanresa.cat
Adreces Electròniques centrehistoric@ajmanresa.cat
Horari De 8:00 a 15:00 hores

Unitat Organitzativa Servei d'Alcaldia-Presidència
Responsable tècnic Cap del Servei d'Alcaldia-Presidència
 Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria Presidencia
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria Presidencia
 Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La regidoria del Centre Històric pretén connectar les àrees de l'Ajuntament amb les demandes i necessitats del territori que conforma el Centre Històric.

3. Serveis

Centre Històric

L'Ajuntament de Manresa aposta per promoure projectes i iniciatives per a la revitalització del Centre Històric de Manresa.

1. Dinamització

Vetllar per la dinamització cultural i econòmica del Centre Històric de Manresa. A nivell cultural, s'organitzen activitats dinamitzadores com ara Hora feliç, Compra i descobreix Catalunya, l'Arbre dels desitjos o el FABA. A nivell econòmic, es dona suport a la implementació d'activitats econòmiques en el Centre Històric.

2. Entitats i ciutadania

Escollar a totes les entitats que operen en el Centre Històric i atendre les necessitats de la ciutadania, com podria ser en relació al tema d'habitatge.

3. Enllaç serveis Ajuntament

Incidir en altres regidories per la implementació de polítiques al Centre Històric i fer un seguiment en l'aplicació del Pla integral de revitalització del Centre Històric.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
Centre Històric	Donar suport a l'organització d'activitats culturals en el Centre Històric.	Nombre d'activitats culturals organitzades en el Centre Històric a les quals se'ls hi dona suport.	Mes gran o igual que 4
Centre Històric	Elaborar un informe de seguiment del Pla integral de revitalització del Centre Històric (PIRCH).	Nombre d'informes de seguiment del PIRCH per any.	Mes gran o igual que 1
Centre Històric	Mantenir un directori actualitzat de les activitats econòmiques i els locals buits en el Centre Històric.	Comprovant la data de l'última actualització del directori de les activitats econòmiques i els locals buits.	Mes petit o igual que 90 dies

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les 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 d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser 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. 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 ciutadanes poden ser diversos:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggeriments.

<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggeriments>

- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana

- Escrits dirigits a l'adreça electrònica 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:

- El tràmit 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'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

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

8. Normativa

Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- 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.

- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

- Respectar el Reglament de Participació ciutadana

- 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.

- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

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

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

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 servei.

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 l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.