

1. Identificació

Nom del servei RELACIONS INTERNACIONALS I GESTIÓ DE FONDS EUROPEUS

Projecció exterior de la ciutat, intercanvi d'experiències i bones pràctiques a nivell internacional, adquisició de coneixement per incrementar l'eficiència de les polítiques municipals, i augment de la capacitat d'influir en les polítiques europees, a través de la participació en projectes transnacionals finançats per la Unió Europea i en xarxes de cooperació internacional. Informació i difusió de les polítiques i accions de la Unió Europea entre els diversos serveis i regidories municipals, i promoció dels valors i la cultura europea entre la ciutadania.

Adreça Plaça Major, 1
Telèfon 938 782 300 Extensió 11472
Web www.manresa.cat
Adreces Electròniques sonia.puyol@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

Representar i posicionar Manresa en l'escenari europeu i internacional, promovent la participació de la ciutat en xarxes, projectes i accions internacionals

3. Serveis

Relacions internacionals

L'Ajuntament de Manresa aposta per la internalització per diversos motius com per exemple: la necessitat d'estar connectats amb l'entorn global que caracteritza la nostra societat, el desig de projectar l'especificitat social i cultural de la ciutat o la voluntat d'aprendre d'experiències internacionals que puguin ser d'aplicació en el nostre municipi.

1. Gestió de projectes europeus

Participació en projectes transnacionals finançats per la Unió Europea, per tal de donar a conèixer l'experiència de l'Ajuntament, aprendre bones pràctiques de la resta de socis, i compartir i treballar conjuntament sobre problemes comuns a través de projectes innovadors, amb valor afegit europeu i transferibles a altres territoris. Dinamització i suport a la resta d'àrees municipals en el desenvolupament de projectes europeus.

Com sol·licitar el servei

Via telefònica o per correu electrònic

Destinatari/ies

Serveis tècnics de l'Ajuntament, càrrecs electes, ciutadania i agents socials

2. Participació en xarxes internacionals de cooperació

Gestió de la participació de l'Ajuntament en xarxes de cooperació transnacional, per tal d'intercanviar experiències, informació i recursos a nivell internacional, promoure interessos comuns dels ens i ciutats sòcies, influir en les polítiques europees i en l'agenda global, i projectar la ciutat a l'exterior.

Com sol·licitar el servei

Via telefònica o correu electrònic

Destinatari/ies

Serveis tècnics de l'Ajuntament i càrrecs electes

3. Agenda Urbana Manresa 2030

L'Agenda Urbana de Manresa 2030 és el pla integral de sostenibilitat de la ciutat per a la present dècada, que recull una visió compartida de futur de la ciutat, una sèrie de reptes locals i unes accions transformadores que calen per fer realitat aquesta visió al 2030. Les accions van acompanyades d'indicadors per mesurar-ne el progrés.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
------------------------------	--	--------------------------------------	---------------

Relacions internacionals	Executar l'Agenda Urbana Manresa 2030 i fer el seguiment.	Nombre de reunions del grup Aliança ciutadana per la sostenibilitat.	Mes gran o igual que 1
Relacions internacionals	Impulsar el pla de projecció exterior de Manresa 2030. Fer un seguiment anual de les accions executades.	Nombre d'accions desenvolupades.	Mes gran o igual que 2
Relacions internacionals	Informar als diversos serveis sobre les possibilitats de participar en projectes europeus i donar suport als serveis de l'Ajuntament que participin en projectes europeus.	Nombre de propostes trameses als serveis de l'Ajuntament per considerar la possibilitat de participar en algun projecte europeu.	Mes gran o igual que 10
Relacions internacionals	Participar de forma activa en les xarxes europees de les quals en som socis.	Nombre de participacions en reunions de xarxes europees.	Mes gran o igual que 2
Relacions internacionals	Participar en projectes europeus d'intercanvi d'experiències.	Nombre de sol·licituds / partenariats en els que participem	Mes gran o igual que 1

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:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- 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 Suggestiments 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 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 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.