

## 1. Identificació

**Nom del servei** ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA

El servei d'Acció Comunitària Inclusiva Manresa és responsable d'impulsar actuacions preventives que lluitin contra l'exclusió social des d'una mirada comunitària i centrant la seva acció en problemàtiques socials que generen exclusió. L'objectiu d'aquest servei és aconseguir millorar la qualitat de vida de les persones en el si de la comunitat i potenciar els vincles i les relacions humanes que s'activen en els processos comunitaris. Aquest objectiu genèric s'ha d'articular mitjançant la implementació d'actuacions comunitàries al territori que poden ser de naturalesa i intensitat diferents.

**Adreça** Carrer Amigant, 5

**Telèfon** 938782382

**Web** <http://www.manresa.cat/web/menu/4759-barris>

**Adreces Electròniques** [barris@ajmanresa.cat](mailto:barris@ajmanresa.cat)

**Horari** de dilluns a divendres de 9 a 14 h, tardes segons necessitat

**Unitat Organitzativa** Servei de drets socials

Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

**Regidoria** Regidoria de Barris, Acció Comunitaria

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Barris, Acció Comunitaria

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

### Objectius de desenvolupament sostenible



## 2. Missió i Valors

El servei d'Acció Comunitària Inclusiva té la missió d'activar actuacions que tinguin la voluntat d'intervenir territorialment per tal de transformar la realitat, combatent els factors que generen exclusió des d'una mirada preventiva i comunitària. Per tal d'assolir aquesta missió s'ha de promoure la racionització i l'optimització de recursos, ordenar les diferents actuacions i els diferents processos comunitaris que s'estan desenvolupant en la ciutat, i potenciar la metodologia de l'acció comunitària per lluitar contra l'exclusió social. En conseqüència, empoderar a les persones i les comunitats i fomentar l'autonomia perquè siguin responsables de la seva transformació, prevenir i actuar en les diferents situacions de risc per contenir o revertir diferents factors que generen exclusió i aïllament social i generar i enfortir les relacions socials i els vincles entre persones i col·lectius de barris per millorar la qualitat de vida.

### 3. Serveis

#### **ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA**

Aquesta línia va dirigida a mantenir i promoure acords de col·laboració amb les entitats arrelades al territori perquè liderin els projectes d'acció comunitària Inclusiva a Manresa, a establir i mantenir l'estructura organitzativa dels Plans de Desenvolupament Comunitaria Inclusius, implementats a Manresa, a potenciar les xarxes comunitàries que hi ha i impulsar-ne de noves i a impulsar el teixit associatiu com a motor de l'acció comunitària inclusiva, a promoure la participació de la població no organitzada, a donar suport tècnic en acció comunitària i inclusió social a professionals i agents socials del territori, a conèixer la realitat de l'exclusió social del territori, i a millorar l'eficàcia i l'eficiència de les intervencions comunitàries que conviuen al territori optimitzant els recursos.

#### **Barris i Comunitats, motors de transformació social. El barri Pare Ignasi Puig " El Xup"**

Consisteix en la implementació d'un programa que redueixi les desigualtats socioeconòmiques, promogui la convivència inclusiva i un entorn urbà cohesionat i saludable a través de diferents projectes de transformació integral al barri de Pare Ignasi Puig " El Xup", basat en l'enfortiment comunitari, l'apoderament del veïnat i el reforç de les aliances socials. Els projectes que formin part d'aquest programa integral han de permetre , l'apoderament comunitari, la millora objectiva de les condicions de la vida de la població i la igualtat d'oportunitats

##### **Com sol·licitar el servei**

Depenen de cada projecte atenent a l'àmbit hi haurà diferents formes de poder accedir

##### **Destinatari/ies**

població del barri de Pare Ignasi Puig " El Xup"

#### **El Pla de desenvolupament Comunitari del barri de La Balconada**

El PDC del barri de la Balconada actua com a estratègia d'intervenció social que pretén donar resposta a les persones que viuen al barri, posant especial èmfasi a les persones en risc d'exclusió social, però també amb altres col·lectius amb altres necessitats: infància, joves, gent gran, ciutadania en general.

El PDC treballa en xarxa amb entitats i serveis del barri per arribar a nous perfils i optimitzar recursos, i participa de projectes i iniciatives transversals per tal de potenciar cadascun dels projectes i programes. Alguns dels objectius del PDC de La Balconada són: Crear estratègies i mecanismes per tal de detectar les necessitats que te el barri, i dissenyar i prioritzar projectes d'intervenció comunitària participatius. Dinamització associativa i promoció del treball en xarxa per a impulsar activitats i coordinar projectes al barri entre entitats, serveis i persones del barri. Apoderament de persones en situacions de risc d'exclusió social. Donar suport i acompanyament a membres d'entitats per la seva promoció i apoderament, especialment les entitats que promouen la dinamització social i comunitària. Mediació entre entitats, i en el si d'entitats del barri. Dinamització d'activitats d'interès pel barri. Esdevenir un centre de recursos a nivell associatiu. Facilitar els diagnòs conjunts del barri i de propostes d'accions comunitàries.

##### **Com sol·licitar el servei**

Participant de la Taula d'Entitats i Serveis del PDC de La Balconada. Comissions per col·lectius o àmbits d'intervenció de PDC  
pdcbalconada@larada.net

##### **Destinatari/ies**

persones, entitats, serveis, agents socials i territorials, administracions del barri de La Balconada

### **El Pla de Desenvolupament Comunitari del barri d'Escodines**

El PDC de Les Escodines actua com a estratègia d'intervenció social que pretén donar resposta a les persones que viuen al barri, posant especial èmfasi a les persones en risc d'exclusió social, però també amb altres col·lectius amb altres necessitats: infància, joves, gent gran, ciutadania en general.

El PDC treballa en xarxa amb entitats i serveis del barri per arribar a nous perfils i optimitzar recursos, i participa de projectes i iniciatives transversals per tal de potenciar cadascun dels projectes i programes. Alguns dels objectius generals del PDC de Les Escodines són:

Esdevenir un barri per tothom amb especial atenció a la infància.

Esdevenir un barri educador: Impulsar un programa d'activitats i propostes culturals i educatives per a la formació, l'aprenentatge, per lluitar contra l'exclusió social del perfils socials més desafavorits del barri.

Esdevenir un barri participatiu: Garantir la presència activa del conjunt dels veïns i veïnes del barri de Les Escodines per medi de propostes i projectes que fomentin la participació, la responsabilitat compartida i el treball comú. L'exclusió social implica pèrdua en les capacitats de desenvolupament personal, amb la participació activa s'habilita i capacita a les persones. Esdevenir un barri per conuiu: Impulsar, donar suport i organitzar actes i esdeveniments per propiciar espais d'interrelació i convivència veïnal.

#### **Com sol·licitar el servei**

Taula d'Entitats i Serveis del PDC de Les Escodines. Comissions per col·lectius i àmbits  
PDC Escodines : [placomunitari@escodines.org](mailto:placomunitari@escodines.org)

#### **Destinatari/ies**

persones, entitats, serveis, agents socials i territorials, administracions del barri de Les Escodines

### **El Pla de Desenvolupament Comunitari del barri Pare Ignasi Puig " El Xup"**

El PDC del barri del Xup actua com a estratègia d'intervenció social que pretén donar resposta a les persones que viuen al barri, posant especial èmfasi a les persones en risc d'exclusió social, però també amb altres col·lectius amb altres necessitats: infància, joves, gent gran, ciutadania en general.

El PDC treballa en xarxa amb entitats i serveis del barri per arribar a nous perfils i optimitzar recursos, i participa de projectes i iniciatives transversals per tal de potenciar cadascun dels projectes i programes. Alguns del objectius del PDC del barri del Xup són: Crear estratègies i mecanismes per tal de detectar les necessitats que te el barri, i dissenyar i prioritzar projectes d'intervenció comunitària participatius, dinamitzar la xarxa associativa i promoció del treball en xarxa per a impulsar activitats i coordinar projectes al barri entre entitats, serveis i persones del barri, apoderar a les persones que volen tirar endavant activitats de benefici col·lectiu o comunitari al barri, acompanyar l'impuls de projectes i activitats de benefici col·lectiu o comunitari al barri, donar suport i acompanyament a entitats i col·lectius per la seva promoció i apoderament, especialment les que promouen la dinamització comunitària, dinamitzar les activitats d'interès pel barri, esdevenir un referent al barri on qui vulgui fer coses pel barri hi trobi suport per poder-les impulsar de manera participativa i apoderar les persones social i laboralment en situació de risc d'exclusió social.

#### **Com sol·licitar el servei**

Participant de la Taula d'entitats i serveis del PDC del barri del Xup. Comissions per col·lectius  
PDC Xup: [pdcxup@hotmail.es](mailto:pdcxup@hotmail.es)

#### **Destinatari/ies**

persones, entitats, serveis, agents socials i territorials, administracions del barri del Xup.

### **Pla de Desenvolupament Comunitari de la FAVM**

El Pla de Desenvolupament Comunitari de la FAVM, és un procés públic d'acció comunitària, on l'estratègia que s'utilitza com a eina de treball és la participació de diferents actors d'un territori concret i l'objectiu principal és la millora i transformació dels tretze barris que integren aquest Pla. El Pla de Desenvolupament Comunitari de la FAVM és una acció planificada per intervenir en el territori d'aquest tretze barris manresans, i està integrat per diferents projectes. Millorar la convivència veïnal, amb accions dirigides promoure el civisme, impulsar accions preventives i d'inclusió social des d'una òptica comunitària i territorial, que prioritzin la debilitació dels factors estructurals que generen processos d'exclusió social, adaptades a la realitat de cada un dels tretze barris que en formen part, lluitar contra les causes d'exclusió, en relació als infants que no tenen les necessitats bàsiques cobertes, implementar i desenvolupar accions que ajudin a evitar l'aïllament social de les persones promovent el treball en xarxa dels diferents agents territorials, des de la proximitat i la responsabilitat compartida, impulsar processos de participació comunitària, crear nous espais de relació com a eina d'inclusió ja que facilita la construcció i la regeneració de la ciutadania, vetllar per la inclusió de les persones que per problemes de salut, o per edat avançada estiguin en risc d'exclusió social, promoure la formació de les persones al llarg de tota la seva vida laboral, com a eina per garantir la seva inclusió activa en el mercat laboral, fomentar la cultura, la convivència i les relacions amb els nouvinguts, tenint present el sentiment de les diverses cultures, fomentar la sensibilització sobre la importància de tenir cura del medi ambient i millorar la qualitat de vida de la ciutadania, promovent el desenvolupament personal i col·lectiu.

#### **Com sol·licitar el servei**

En els diferents espais de coordinació / taula / comissions per àmbits o col·lectius de cada un dels 13 barris on es desplega el PDC de la FAVM  
PDC FAVM: [coordinacio@favm.org](mailto:coordinacio@favm.org)

#### **Destinatari/ies**

persones, entitats, serveis, agents socials i territorials, administracions dels barris de: Poble Nou, Carretera Santpedor, Vic-Remei, Comtals, Valldaura, Barri Antic, St Pau, Cal Gravat, Mion-Puigberenguer, Cots-Guix Pujada Roja, Passeig i Rodalies, Sagrada Família i Plaça Catalunya.

### **Pla integral poble gitano**

L'activitat promou la implementació d'un Pla Integral pel Poble Gitano i té els següents objectius: Incrementar l'escolarització de l'alumnat gitano a l'educació infantil, augment de l'èxit escolar de l'alumnat gitano, increment de l'educació del poble gitano a l'edat adulta, millorar l'accés al mercat laboral, promoure l'accés a l'habitatge digne, millorar la salut de la població gitana, millorar la imatge social del poble gitano a Manresa, difondre els valors i les contribucions que la cultura gitana ha aportat al conjunt de la societat catalana, garantir la participació social del poble gitano especialment de les dones gitanes i gent jove.

#### **Com sol·licitar el servei**

[barris@ajmanresa.cat](mailto:barris@ajmanresa.cat)

#### **Destinatari/ies**

la ciutadania en general i de manera específica la població gitana

### **MANRESA CIUTAT EDUCADORA**

Les actuacions d'aquesta línia va dirigides a garantir que la Manresa sigui un espai educador per excel·lència, on els ciutadans i ciutadanes puguin trobar els serveis i equipaments que facilitin l'aprenentatge i formació al llarg de tota la vida. Un dels col·lectius més vulnerables és la infància, la manca d'escolarització en edat obligatòria l'absentisme i l'abandó escolar, són factors que porten a minvar els drets i oportunitats dels Infants. Les actuacions d'aquesta línia pretenen mantenir espais als diferents barris de Manresa on es propicien, la dinamització de les relacions socials de cooperació entre membres d'un determinat espai de convivència, es garanteixi el dret a cultura de tots els membres d'un territori. Les activitats estaran dirigides sobretot als infants en risc d'exclusió social per tal de garantir una educació adequada i suficient que permeti lluitar de forma eficient contra situacions de vulnerabilitat d'aquests col·lectiu, incidint en la destrucció de les causes que porten al fracàs escolar i l'abandonament dels estudis obligatoris.

### **Xarxa de Biblioteques veïnals de Manresa**

Oferir un servei de xarxa de biblioteques veïnals a 10 barris de Manresa. Aquest servei haurà de garantir; el préstec de llibres i el desenvolupament de l'hàbit lector per mitjà de la programació d'activitats concretes per a tota la població dels diferents barris de Manresa a fi de garantir el dret d'igualtat en l'accés a la cultura, lluitar contra l'abandonament escolar oferint un servei de suport en les tasques escolars a infants en risc d'exclusió social, establir uns espais a on aquests col·lectius es troben bé, segurs, i poden gaudir d'un ambient integrador i normalitzat, compartint una dinàmica de grup amable. Combatre la fractura digital, accés TIC, suport a l'hora de fer les tasques escolars, Promoure l'hàbit de la lectura dels infants a través de l'educació en el lleure, les capacitats individuals i de grup, acompanyar als infants en el bon ús de les xarxes socials i de la navegació per Internet per cercar informació útil, incrementar l'autonomia dels nens/es en relació a la constància en la realització de les tasques escolars, millorar progressivament el rendiment escolar de cada participant, desenvolupant hàbits i tècniques d'estudi que han potenciat l'autonomia personal.

#### **Com sol·licitar el servei**

Inscripció a les diferents biblioteques:

\_Barri de La Balconada : Passatge Sant Jordi s/n de les 17 h a les 19 h, [bibliotecalabalconada@gmail.com](mailto:bibliotecalabalconada@gmail.com)

\_Barri de Cal Gravat: Plaça de Cal Gravat, 2 de les 17 h a les 19 h, tlf 938770125, [bibliotecalgravat@gmail.com](mailto:bibliotecalgravat@gmail.com)

\_Barri de la Carretera de Santpedor: carretera Santpedor, 188-192 baixos de les 17h a 19 h, tlf 93 8770221 [bibliotecsantpedor@gmail.com](mailto:bibliotecsantpedor@gmail.com)

\_Barri Cots-Guix Pujada Roja: Carrer Sant Joan, 34 baixos de les 17,15 h a les 19,15 h, tlf 938735692, [bibliotecacots@gmail.com](mailto:bibliotecacots@gmail.com)

\_Barri de la Plaça Catalunya: Centre Cívic Selves i Carner de les 17 h a les 19h, tlf 938772488, [bibliotecacatalunya@gmail.com](mailto:bibliotecacatalunya@gmail.com)

\_Barri de la Sagrada Família: Carrer Penedès s/n de les 17 h a les 19 h, tlf 938744544, [bibliosafamanresa@gmail.com](mailto:bibliosafamanresa@gmail.com)

\_Barri de Valldaura: Carrer Ausiàs March, 10 de les 17 h a les 19h, tlf 938729567, [bibliotecavalldaura@gmail.com](mailto:bibliotecavalldaura@gmail.com)

\_Barri del Xup: Escola Muntanya del Drac de les 17 a les 19 h, [biblioxup@gmail.com](mailto:biblioxup@gmail.com)

\_Barri de la Font dels Capellans de 17 a 19 octogonal 13 Font dels Capellans, tlf 938744306, [avvlafont@hotmail.com](mailto:avvlafont@hotmail.com)

\_Barri de Les Escodines St. Bartomeu, 50 de 17 a 20.00, tlf 938751540, [escodines@escodines.cat](mailto:escodines@escodines.cat)

#### **Destinatari/ies**

La ciutadania en general, especialment infants.

## **4. Compromisos de Qualitat**

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

<p>ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA</p>	<p><b>Establir un servei de mediació comunitària i lleure actiu, amb la contractació de professional o entitat vinculada i amb coneixements del Poble Gitano i de la intervenció social</b></p>	<p>Nombre de reunions anuals entre mediador/a i equip municipal Nombre de reunions amb centres educatius Nombre de reunions mediador/a i poble gitano</p>	<p>4</p>
<p>ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA</p>	<p><b>Implementar al barri de Pare Ignasi Puig " El Xup" un programa que intervingui com a mínim en un dels àmbits següents: dret als espais socials, dret a una existència autònoma, dret a la igualtat d'oportunitats Contractar als recursos professionals necessaris de l'àmbit de la intervenció social i o gestió de polítiques socials en la dimensió de planificació i programació, a fi que portin el desplegament executiu del programa.</b></p>	<p>_ Execució d'un mínim de dos dels projectes que formen part del programa al Barri del Xup, d'acord a les directrius que s'especifiquen en el marc de la convocatòria 2021 del Catàleg 2021 del Pla de concertació Xarxa de Governos Locals 2020-2023</p>	<p>2</p>
<p>ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA</p>	<p><b>Mantenir el Pla de Desenvolupament Comunitari del Barri de La Balconada, aportant els recursos humans i materials necessaris per executar-lo i desenvolupar les actuacions que l'integren , en compliment als acords signats entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Manresa a la fitxa 52, plans, programes i projectes d'acció comunitària del Contracte Programa 2022-2025 . Destinar recursos econòmics a l'objectiu de contractar els serveis d'un adjudicatari que desenvolupi el PDC al barri</b></p>	<p>Mínim tres projectes de diferents àmbits dins del Pla Mínim tres reunions anuals amb equip tècnic municipal Mínim dos reunions anuals de la Taula d'Entitats i Serveis del Pla</p>	<p>3</p>
<p>ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA</p>	<p><b>Mantenir el Pla de Desenvolupament Comunitari del barri de Les Escodines, aportant els recursos humans i materials necessaris per executar-lo i desenvolupar les actuacions que l'integren , en compliment als acords signats entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Manresa a la fitxa 52, plans, programes i projectes d'acció comunitària del Contracte Programa 2022-2025 Consignar en el pressupostos municipals anuals l'import econòmic suficient per poder desenvolupar el Pla anual, a través de subvenció nominativa a favor de l'AVV de Les Escodines.</b></p>	<p>Mínim vuit projectes de diferents àmbits dins del Pla Mínim tres reunions anuals amb equip tècnic municipal Mínim dos reunions anuals de la Taula d'Entitats i Serveis del Pla</p>	<p>8</p>

<p>ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA</p>	<p><b>Mantenir el Pla de Desenvolupament Comunitari del Barri del Xup, aportant els recursos humans i materials necessaris per executar-lo i desenvolupar les actuacions que l'integren , en compliment als acords signats entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Manresa a la fitxa 52, plans, programes i projectes d'acció comunitària del Contracte Programa 2022-2025</b> Destinar recursos econòmics a l'objectiu de contractar els serveis d'un adjudicatari que desenvolupi el PDC al barri</p>	<p>Mínim tres projectes de diferents àmbits dins del Pla Mínim tres reunions anuals amb equip tècnic municipal Mínim dos reunions anuals de la Taula d'Entitats i Serveis del Pla</p>	<p>3</p>
<p>ELS PLANS, PROGRAMES I PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA DE LA CIUTAT DE MANRESA</p>	<p><b>Mantenir el Pla de Desenvolupament Comunitari de la FAVM, aportant els recursos humans i materials necessaris per executar-lo i desenvolupar les actuacions que l'integren , en compliment als acords signats entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Manresa a la fitxa 52, plans, programes i projectes d'acció comunitària del Contracte Programa 2022-2025</b> Consignar en el pressupostos municipals anuals l'import econòmic suficient per poder desenvolupar el Pla anual, a través de subvenció nominativa a favor de la FAVM</p>	<p>Mínim vuits projectes de diferents àmbits dins del Pla Mínim tres reunions anuals amb equip tècnic municipal Mínim dos reunions anuals de la Taula d'Entitats i Serveis i/o comissions de cada un dels 13 barris</p>	<p>8</p>

## 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 duran 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 Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. <https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggeriments>

- 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

Reglament Orgànic Municipal

Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials

## 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.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 16/02/2023

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan 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.