

1. Identificació

Nom del servei BARRIS

Servei de referència a les entitats veïnals a l'hora de fer qualsevol demanda, suggeriment, queixa, informació o preocupació. És el servei encarregat de dirigir les peticions de les entitats veïnals als serveis municipals competents segons l'àmbit d'actuació corresponent, actuant de pont entre les Associacions de Veïns i Veïnes de Manresa i els diferents serveis municipals, a fi d'agilitzar la resposta millorant, per tant, l'eficàcia de la mateixa.

Adreça Carrer Amigant, 5

Telèfon 938782382

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

Adreces Electròniques barris@ajmanresa.cat

Horari De dilluns a divendres de 9 a 14h i tardes horari pactat amb les entitats veïnals

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 de Barris té la missió de contribuir a la pràctica de polítiques de proximitat des del foment de la participació activa dels agents socials del territori amb un compromís ferm de millora contínua i de gestió de qualitat de la relació de l'Ajuntament i les entitats veïnals, amb la promoció de polítiques de proximitat, la participació activa de la ciutadania i la responsabilitat compartida i la intervenció comunitària.

3. Serveis

AJUTS ECONÒMICS

Aquesta línia recull la despesa destinada a subvencionar les activitats que fomentin i desenvolupin la participació ciutadana en els assumptes d'interès públic i en activitats de caràcter comunitari als barris de Manresa.

Subvencions de pública concurrència

Convocatòria anual de subvencions de pública concurrència competitiva que té per objecte fomentar i desenvolupar la participació ciutadana en els assumptes d'interès públic i en activitats de caràcter comunitari als barris de Manresa. Els projectes hauran d'estar orientats en les següents línies:

- Activitats lúdiques organitzades amb motiu de la celebració de festes de barri que fomentin el sentiment de pertinença, cohesió a la comunitat, potenciïn el civisme i el coneixement del barri.
- La realització d'activitats conjuntes entre associacions que fomentin el treball en xarxa.
- Les que afavoreixin la participació de col·lectius que per diferents circumstàncies personals o socials es trobin en situació de vulnerabilitat i perill d'exclusió.
- Les que fomentin i donin impuls a actituds cíviques de compromís i respecte pel bé comú.
- Les que fomentin una ciutat sostenible i respectuosa amb el medi ambient i els recursos naturals.
- Les que racionalitzin la despesa d'acord amb l'impacte previsible.
- Suport a les despeses de gestió de les seues socials i despeses derivades de la millora de les condicions dels espais que facilitin la prevenció del contagi de malalties.
- Les que impulsin actuacions preventives i d'inclusió social des d'una òptica comunitària i territorial que reforcin les xarxes socials i comunitàries.

Com sol·licitar el servei

Petició telemàtica al registre municipal dins el termini de la convocatòria

Destinatari/ies

Entitats veïnals inscrites en el Registre municipal de la ciutat

ESDEVENIMENTS EXTRAORDINARIS ORGANITZATS PER LES ENTITATS VEÏNALS

Aquesta línia vetlla perquè les entitats veïnals puguin desplegar al llarg de l'any una àmplia quantitat d'activitats al territori de cada un dels barris manresans. Les activitats són de diferent tipologia i dirigides a diferents col·lectius. Prenen especial importàcia les de caràcter lúdic, cultural i festiu, els programes de Festes dels Barris. Els diferents barris de la ciutat, organitzen durant tot l'any diferents festes populars, essent les més importants les que s'organitzen a l'estiu. Les Festes Populares de Barri són un element de socialització que reforcen el sentiment de pertinença i d'identitat col·lectiva, afavoreixen la cohesió i la vertebració social i que permeten recuperar el sentit lúdic de la vida.

Cada barri de Manresa decideix el seu programa d'activitats, en aquests context es facilita que les persones comparteixin espais públics de la ciutat, fomentant la cultura i la complicitat entre el veïnatge; alhora que permeten que la ciutadania impulsi, de manera conjunta, projectes de ciutat, on comparteixen un espai social de relació bàsic per a una bona convivència.

Les festes de barri han jugat històricament un paper important, fent que el barri esdevingui lloc de convivència, interculturalitat i democràcia.

A la vegada, la cultura és un dels principals factors de cohesió social, que fa possible assolir que les persones comparteixin l'espai públic i social per excel·lència: la ciutat.

És òbvia la importància que aquest element festiu té no només per cada un dels barris de Manresa sinó per millorar la convivència a nivell de Ciutat.

Per tant des de l'Ajuntament s'ha de donar suport, acompanyar i facilitar l'organització d'activitats festives a càrrec de les Associacions de Veïns i Veïnes de Manresa.

Suport a les entitats veïnals en l'organització d'esdeveniments als barris

Donar suport tècnic a les entitats veïnals pel que fa a les instàncies que presenten aquestes a fi d'organitzar activitats festives, i que es concreten en els expedients AJT.ACT.

Gestionar les demandes que les entitats veïnals fan a l'Ajuntament de Manresa en relació a l'programes festius.

Gestionar els requeriments, dubtes o manca d'informació que des dels diferents serveis de l'Ajuntament es fa en relació als expedients AJT.ACT, en aquest sentit ens coordinem entre d'altres. La major part d'aquests esdeveniments reben suport econòmic indirecte per mitjà del subministrament per part de l'Ajuntament de materials, serveis, cessió d'infraestructures (tarimes, equips elèctrics, equips sanitaris, cessió d'equipaments, controls de Policia Local, serveis de la brigada municipal, cadires, taules)

Com sol·licitar el servei

Petició telemàtica al registre municipal

Destinatari/es

Entitats veïnals

GESTIO DE LOCALS SEU ENTITATS VEÏNALS

Les actuacions d'aquesta línia van dirigides a garantir que les Associacions de Veïns i Veïnes disposin de locals on aquestes estableixen la seva seu social i en facin ús adequat a les finalitats i objectius d'aquestes entitats.

També es promou des d'aquesta línia el manteniment, la millora i la conservació i el bon ús d'aquests locals, adequant-les a les necessitats normatives de seguretat, salut i confort.

Cessió de locals de les entitats veïnals de titularitat pública o privada

Gestionar com referent de les entitats veïnals tots els aspectes relacionats amb la cessió dels locals municipals, des de la proposta de cessió d'un espai concret, fins a les incidències que es puguin donar derivades del seu ús per part de l'entitat.

Coordinar les diferents incidències pel que fa a demandes de manteniment dels espais , reparacions que segons conveni siguin obligació de l'Ajuntament, amb el departament de Manteniment d'Edificis Municipals.

Vetllar que les entitats veïnals utilitzin els locals cedits per l'Ajuntament de Manresa, de titularitat pública o privada d'acord a les condicions d'ús que es regulen en l'objecte de la citada cessió.

Com sol·licitar el servei

A través d'instància a la web municipal www.manresa.cat, per reunió en visita al regidor/a de Barris, per trucada al 010, per correu electrònic al servei de Barris

Destinatari/ies

Entitats veïnals

PROXIMITAT I PARTICIPACIÓ

Aquesta línia estratègica vol fomentar la relació amb la ciutadania des de la proximitat. La pràctica de la proximitat des dels ens locals vol dir trobar-se, parlar i, sobretot, escoltar a la gent del territori. Implica tanmateix conèixer a fons la ciutat, els diferents barris i des de totes les òptiques possibles. Conèixer què passa a la ciutat, què preocupa a la ciutadania, ser capaç de percebre els canvis socials, tenir en compte les diferents sensibilitats i interessos i fomentar la participació real per tal d'arribar a decisions compartides amb els diferents agents socials només es pot fer des de la complicitat i des de l'acostament directe a les persones.

Les polítiques de proximitat no es poden entendre sense la participació activa dels agents socials del territori. Entre aquests agents socials cal destacar la tasca que desenvolupen les Associacions de Veïns i Veïnes dels diferents barris de la nostra ciutat. Les Associacions de Veïns i Veïnes són entitats sense ànim de lucre formades per la ciutadania dels barris que des del coneixement directe que dóna la proximitat intenten millorar la qualitat de vida dels habitants d'un barri, i ho fan fomentant la participació dels veïnatge i des de l'acció col·lectiva. Aquesta línia permet, un acostament més directe i proper al món veïnal.

Finestra única per les entitats veïnals

Atenció i assessorament tècnic directe del servei a les entitats veïnals en qualsevol incidència, informació, observació que vulguin fer arribar a l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei

correu electrònic barris@ajmanresa.cat, telèfon, presencial

Destinatari/ies

entitats veïnals

Visita anual als barris de Manresa

L'objectiu principal d'aquesta activitat és que la Unitat de Barris i Acció Comunitària Inclusiva esdevingui el referent alhora de que les entitats veïnals es relacionin amb l'Ajuntament. Es pretén facilitar a les entitats veïnals una relació directa i propera amb l'Ajuntament. S'organitzen com a mínim dues visites anuals a cada un dels barris de Manresa i en aquestes visites el regidor/a de Barris s'entrevista amb l'entitat veïnal del barri, per tal de que les entitats veïnals exposin les diferents demandes, observacions, peticions d'informació, queixes suggeriments.

Posteriorment, es classifiquen les demandes de les Associacions de Veïns i Veïnes, per àmbits d'actuació i es traslladen als diferents serveis competents.

Finalment, des de Barris s'informa a les entitats veïnals de la resposta de cada servei.

Com sol·licitar el servei

Des de Barris es fa proposta de reunió a les entitats veïnals de Manresa dos cops l'any

Destinatari/ies

Entitats veïnals Manresanes

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
AJUTS ECONÒMICS	Aprovar una convocatòria anual dedicada a fomentar i desenvolupar la participació ciutadana en assumptes d'interès públic i activitats de caràcter comunitari als barris de Manresa	Sumatori del nombre de convocatòries anuals Nombre de sol·licituds per convocatòria	1
ESDEVENIMENTS EXTRAORDINARIS ORGANITZATS PER LES ENTITATS VEÏNALS	Donar suport tècnic a la totalitat de les instàncies que les entitats veïnals presentin anualment relacionades amb l'organització d'activitats a l'espai públic. Gestió de les AJT.ACT com a referents de les entitats veïnals	100% de les instàncies presentades resoltes	100%
PROXIMITAT I PARTICIPACIÓ	Celebrar dues reunions anuals com a mínim amb cada una de les 22 entitats veïnals de Manresa	Nombre de reunions realitzades amb entitats veïnals anuals	Mes gran o igual que 44
PROXIMITAT I PARTICIPACIÓ	respondre el 90% de les demandes que facin les entitats veïnals	sumatori de nombre de respostes	90%

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

Reglament Orgànic Municipal

Reglament municipal de Participació Ciutadana

Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions

Ordenança General de Subvencions de l'Ajuntament de Manresa

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 exerceixen 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.

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.