

1. Identificació

Nom del servei COOPERACIÓ I JUSTICIA GLOBAL

El Programa de Cooperació té com a motor bàsic sumar diferents iniciatives de Manresa per tal de treballar activament per a la justícia i la cultura de la Pau, contribuint a eradicar les causes de les desigualtats tant a la nostra ciutat com de forma global.

La comprensió de l'origen de les desigualtats i la difusió d'alternatives aplicables a l'àmbit personal i local, defineixen el full de ruta cap a una ciutat compromesa amb l'impuls d'una ciutadania capaç de defensar els drets humans universals.

Adreça Edifici Infants. Ctra. Vic, 14
Telèfon 938752486
Web <http://cooperacio.manresa.cat>
Adreces Electròniques cooperacio@ajmanresa.cat
Horari Matins de 9 a 14 h i hores concertades

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

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La nostra visió parteix d'una concepció del món i de les relacions que:

- Garanteixi la igualtat de drets i el respecte a les diferents sensibilitats i estils de vida
- Promogui modificar estereotips i prejudicis vers els col·lectius i països empobrits posant en valors les seves aportacions
- Impulsi la comprensió de les causes de les desigualtats i del rol personal i local en els contextos internacionals
- Potenciï formes de vida harmòniques amb les altres persones i el planeta: i hàbits i actituds que compromesos amb la cultura de la pau i el consum conscient
- Posi en valor la riquesa humana i cultural de diferents societats i trenqui els tòpics d'un únic model de

vida i desenvolupament

- Promogui l'aprenentatge compartit i el treball en xarxa
- Aposti per l'harmonització entre polítiques locals i drets humans

3. Serveis

Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera

Es l'equipament de referència en cultura de pau a la nostra ciutat. Esdevé un espai de trobada i aprenentatge per a totes les entitats i persones interessades en les temàtiques de justícia global. Per tant, és, alhora, un punt de promoció d'iniciatives de drets humans i pau i un espai d'acollida de propostes per promoure el treball en xarxa i intersectorial respecte a transformacions socials en clau global. La seva línia principal de treball és la sensibilització ciutadana i l'educació en valors.

Dies internacionals i taules crítiques sobre temàtiques de justícia global

Activitats específiques de formació i divulgació de temàtiques relacionades amb els drets humans i situacions d'actualitat per incidir en la interconnexió entre la realitat internacional i les dinàmiques a la nostra ciutat. Té la voluntat de promoure el pensament crític i propostes a l'abast de la ciutadania per millorar l'impacte de les actuacions personals i locals en clau global.

Com sol·licitar el servei

Les activitats són obertes a la ciutadania en general. La majoria són d'entrada lliure, tot i que en alguns actes caldrà inscripció prèvia (s'indicarà clarament a la difusió).

També es contempla que part dels continguts siguin propostes ciutadanes, es pot fer arribar idees a través de la Casa per la pau i la solidaritat Flors Sirera i/o a través del correu de cooperació.

Destinatari/ies

Població en general.

Punt d'informació i assessorament sobre Cooperació Internacional

La Casa per la solidaritat i la Pau Flors Sirera compta amb una oficina d'assessorament i informació sobre les temàtiques de Cooperació i Justícia Global. Aquest espai està adreçat tant a persones a títol individual com a entitats i col·lectius professionals. El punt informatiu està dinamitzat per una persona especialitzada en la temàtica que a més d'una primera informació, dona suport en l'organització d'esdeveniments i en la creació de xarxes de treball conjunt pel que fa a actes que tinguin com a eix la cultura de pau.

Com sol·licitar el servei

Presencialment en horari d'obertura al públic.

Sol·licitud d'hora concertada via web de Cooperació, email o telèfon.

Contacte:

florssirera@ajmanresa.cat

938724496

Destinatari/ies

Col·lectius relacionats amb l'educació, teixit associatiu i població en general.

Suport al teixit associatiu: cessions d'espai a la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera

L'equipament és un espai obert a la ciutadania i al teixit associatiu amb la voluntat de facilitar la cohesió de les entitats i les trobades que facin factible la vida associativa i la participació ciutadana en general. Tot i que l'activitat prioritària de l'equipament és donar suport al sector de la Cooperació Internacional i la Cultura de pau, l'equipament acull a qualsevol iniciativa que sigui d'utilitat pública i sense ànim de lucre.

Com sol·licitar el servei

Instància telemàtica o presencial als registres de l'Ajuntament de Manresa.
Web municipal o web de Cooperació, apartat tràmits.

Destinatari/ies

Entitats sense ànim de lucre.

Ciutat pel consum conscient i el comerç just

Manresa ha obtingut el segell del programa internacional Fair Trade com a municipi compromès amb el comerç just i el consum conscient. Aquesta línia estratègica defineix el model de Cooperació del nostre municipi: cercar alternatives que impactin en les causes de les desigualtats i aportin noves formes relacionals tant des de la perspectiva de respecte entre països com pel què fa a unes relacions econòmiques equilibrades.

Aquest enfoc permet analitzar les causes des de les desigualtats i la traçabilitat dels productes en el nostre consum quotidià, coneixent l'impacte en clau de drets humans i medi ambient.

L'ajuntament com a administració més propera a la ciutadania, té un paper de promoció de valors i de coherència de polítiques. Per aquest motiu, l'impuls del comerç just es reflecteix tant a nivell de la pròpia administració (Compra pública ètica) com en les activitats educatives i de sensibilització ciutadana.

Cafè Manresa

L'Ajuntament impulsa uns hàbits de consum vinculats al comerç just a través del projecte concret Cafè Manresa. Aquest producte, el segon en volum d'importació al món, és un exemple de l'abast de les decisions de l'àmbit personal en el context global. Per tant, el projecte esdevé un exemple concret del compromís municipal.

El Cafè Manresa s'emmarca en una xarxa de municipis catalans que comparteixen l'experiència i l'impuls del comerç just com a eina de transformació de les dinàmiques internacionals. La voluntat és difondre els principis del comerç just i donar suport a cooperatives de petites productores i productors dels països on es conrea el cafè.

Com sol·licitar el servei

El Cafè Manresa s'impulsa a les màquines de vènding municipal i a través d'actes de sensibilització.

Es pot sol·licitar conèixer el projecte i implementar a empreses i entitats interessades, concertant entrevista amb el personal municipal de Cooperació.

Destinatari/ies

Població en general

Fires i accions de sensibilització sobre consum conscient

El consum conscient és una de les línies d'educació en valors prioritzada al Programa de Cooperació. Aquesta activitat té un objectiu divulgatiu de primer nivell de sensibilització per tal de fer visible les temàtiques de consum conscient en actes a via pública i en activitats formatives adaptades a col·lectius específics. Alhora pretén posar en valor les accions que ja realitzen entitats i segon sector en aquesta direcció, promovent activitats conjuntes de difusió i de visibilitat dels impactes positius del comerç just.

Les activitats tenen un enfoc lúdicoformatiu i combinen diferents metodologia: teatre, accions artístiques, xerrades, jocs participatius etc.

Com sol·licitar el servei

Activitats gratuïtes sense inscripció prèvia.

Sol·licitud concreta de suport en el desenvolupament d'accions divulgatives sobre consum conscient a través dels canals habituals del Programa de Cooperació.

Destinatari/ies

Públic en general, especialment públic familiar.

Manresa municipi pel comerç just

Segell internacional que acredita aquells municipis que treballen amb continuïtat el compromís amb el comerç just. Inclou accions en: compra pública ètica, mapeig de punt de venda de comerç just, activitats educatives a centres educatius i promoció d'una Taula de Comerç just amb diferents entitats del territori.

Com sol·licitar el servei

Es pot sol·licitar assessorament o participació a la taula a través del correu específic del programa de Cooperació.

Destinatari/ies

Població en general, petit comerç i restauració, tercer sector i àmbit educatiu

Cooperació internacional

El programa de Cooperació inclou una línia per donar suport a projectes que es desenvolupen al sud global. L'objectiu és donar suport a iniciatives que treballen per millorar els drets humans i la igualtat d'oportunitats a països empobrits. La proposta sempre és d'una contrapart arrelada al país on es porta a terme l'actuació que treballa de forma concertada amb una entitat amb presència a Manresa.

Tots els projectes complementen l'actuació al sud global amb activitats de sensibilització per donar a conèixer la realitat del país i, especialment, les causes de la situació de desigualtat.

Convocatòria de concurrència pública: subvencions a entitats que porten a terme projectes al sud global

Convocatòria de subvencions on poden optar les entitats registrades al registre municipal que treballin conjuntament amb entitat del sud global.

Com sol·licitar el servei

Presentació de projecte i documentació exigida a la convocatòria anual de subvencions.

Cal que les entitats sol·licitants tinguin un any d'antiguitat com a mínim al registre municipal.

Destinatari/ies

Entitats de Manresa que compleixin els requisits de la convocatòria.

Emergència i ajuda humanitària.

Partida anual específica per donar suport a campanyes relatives a catàstrofes humanitàries i situació d'emergència.

Com sol·licitar el servei

Instància a l'Ajuntament d'entitats especialitzades amb ajuda humanitària o petició des del Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació.

Destinatari/ies

Entitats especialitzades en ajuda humanitària.

Educació en valors i cultura de pau amb especial incidència a l'àmbit educatiu: drets humans i resolució pacífica de conflictes

En el marc del treball de sensibilització ciutadana, d'acord amb el Consell Municipal de Solidaritat, s'ha prioritzat un treball preventiu en l'àmbit de l'educació. Per aquest motiu, es desenvolupa un catàleg de tallers adaptats als diferents nivells educatius que s'oferta de forma gratuïta a les escoles i instituts. Per a portar a terme aquestes activitats, comptem amb dos educadors especialistes en temes de cultura de pau. Les temàtiques que es treballen són: resolució pacífica de conflictes, comunicació no violenta, el dret a refugi, el consum com a eina de pau, els jocs cooperatius, el consum conscient (tèxtil, energia, alimentació, tecnologia), la justícia mediambiental i l'estat dels drets humans al món.

Els tallers es poden adaptar a la demanda dels centres educatius i també poden tenir el format d'Aprenentatge i Servei.

En la mateixa línia formativa s'ofereix cursos per a professorat i per a entitat que vulguin enfortir els conceptes de justícia global en les seves estratègies formatives i d'educació en valors.

Catàleg d'accions formatives adaptades a centres educatius

Els centres escolars poden sol·licitar de forma gratuïta els tallers de Cultura de Pau que s'ofereixen des de la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera. Es compta amb dos persones especialitzades en els continguts que es desplacen als centres escolars. La metodologia del taller és participativa i sociafectiva, facilitant la interacció de l'alumnat. Hi ha una oferta específica per a centres de primària i tallers adaptats a secundària, així com a activitats per a nivells postobligatoris.

També s'ofereix assessorament i activitats específiques per a preparar el DENIP, dia escolar per la noviolència i la pau.

Com sol·licitar el servei

Via correu electrònic a: eduperlapau@ajmanresa.cat

Es pot consultar la tipologia de tallers i les fitxes didàctiques a la web de Cooperació.

Destinatari/ies

Centres escolars.

Les activitats també es poden adaptar a l'àmbit de l'educació no formal.

Formació per a professionals de l'educació i/o persones implicades en entitats de Cooperació i/o educació

Cursos de temàtiques específiques que aprofundeixen en el concepte de justícia global i en aspectes metodològics de la promoció de valors.

Com sol·licitar el servei

La divulgació dels cursos inclou informació sobre la inscripció.

Especialment a través de la web de Cooperació i/o el correu de la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera.

Destinatari/ies

Professionals de l'educació i/o membres d'entitats

Participació ciutadana a l'àmbit de la Cooperació

Instruments per fer efectiva la participació ciutadana en les polítiques locals de Cooperació i Justícia Global.

Es compta amb el Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació, tot i que també són importants altres espais informals i dinàmics en funció de projectes puntuals o campanyes específiques.

Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació

Òrgan sectorial de participació ciutadana. El consell funciona ininterropudament des de la seva creació l'any 1995. A més del Plenari, pot comptar amb diferents comissions de treball a proposta tant de les entitats participants com de la secretaria del Consell. El mínim de comissions és comptar amb una comissió permanent formada per 3 entitats i la secretaria del Consell que té un caràcter representatiu, de portaveu i assessorament.

Les entitats han de sol·licitar participar cada 4 anys, coincidint amb el canvi de legislatura i també poden participar persones interessades a títol individual. Es contempen formacions flexibles per a treballar temàtiques concretes que potenciïn el caràcter intersectorial que es vol donar a l'àmbit de la Cooperació.

Actualment, membres del Consell també participen a la Taula de Comerç Just com a organisme que ha promogut aquesta temàtica des del mateix origen del Consell.

Com sol·licitar el servei

Instància a la web municipal o als registres presencials de l'Ajuntament.

Destinatari/ies

Entitats del sector de la Cooperació, entitats intersectorials vinculades a temes de promoció de valors, grups polítics amb representació municipal i persones a títol individual.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera	La Casa Flors Sirera ofereix espais de dilluns a diumenge per enfortir el teixit associatiu de l'àmbit de Cooperació i sociocomunitari. És excepció el període de vacances.	Registre de la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera, estratificant tipus d'entitat, persones participants a cada sessió i número total de sessions. Mesura de sessions d'espai de la Casa Flors Sirera. Mesura de persones beneficiades. Temàtica de la sessió.	Mes gran o igual que 80% de les peticions d'espai tenen una resposta positiva
Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera	La Casa per la Solidaritat i la Pau oferirà atenció presencial un mínim de dos matins i dues tardes setmanals. L'atenció es completa amb una línia d'email, telefon i apartat de contacte a la web de Cooperació.	Registre de la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera. Obertura setmanal mínima: dos matins i dos tardes setmanals. Resposta a les sol·licituds de suport i informació en 1 setmana.	Mes gran o igual que 8 hores setmanals d'atenció al públic
Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera	La Casa per la Solidaritat i la Pau oferirà atenció presencial un mínim de dos matins i dues tardes setmanals. L'atenció es completa amb una línia d'email, telefon i apartat de contacte a la web de Cooperació.	Registre de la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera. Obertura setmanal mínima: dos matins i dos tardes setmanals. Resposta a les sol·licituds de suport i informació en 1 setmana.	Mes gran o igual que 1 setmana de resposta de cada demanda / 100%

Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera	Organitzar activitats que tenen com a eix central la difusió de l'estat internacional dels drets humans, destacant la interrelació amb la realitat de la ciutat. S'oferirà un mínim d'una activitat trimestral.	Registre de la Casa per la solidaritat i la pau Flors Sirera. Disgregar temàtiques, àmbits geogràfics i número d'assistència	Mes gran o igual que 1 activitat trimestral oberta al públic o a un col·lectiu específic
Ciutat pel consum conscient i el comerç just	En el marc del projecte Fair Trade, s'ofereixen 3 activitats de promoció i assessorament en la implementació d'activitats que tinguin com a eix central el comerç just i el consum conscient.	Memòria descriptiva dels criteris que marca el programa Fair trade: comptabilització de cada ítem. Es comptabilitzarà els diferents criteris marcats pel programa Fair Trade: número de contractes i compres que inclouen aspectes de comerç just, número d'actes de sensibilització, número de reunions de la Taula de comerç Just i número d'activitats promocionals i divulgatives.	Mes gran o igual que 2 activitats en cadascun dels criteris marcats per Fair Trade
Cooperació internacional	Es convoca anualment una línia específica de subvencions en matèria de Cooperació internacional . Les entitats compten en suport en dubtes i assessorament al respecte.	Publicació de la convocatòria. Assessoraments: 1 setmana màxim de retorn de consultes i assessorament al respecte.	1
Cooperació internacional	Es convoca anualment una línia específica de subvencions en matèria de Cooperació internacional . Les entitats compten en suport en dubtes i assessorament al respecte.	Publicació de la convocatòria. Assessoraments: 1 setmana màxim de retorn de consultes i assessorament al respecte.	Resposta als dubtes i assessoraments relatius a la convocatòria: 1 setmana
Educació en valors i cultura de pau amb especial incidència a l'àmbit educatiu: drets humans i resolució pacífica de conflictes	Oferta d'un mínim de 4 tallers diferents sobre temàtiques de Cultura de pau que s'ofereixen de forma gratuïta i univesal als centres educatius de la ciutat.	Registre del personal educador de Cultura de pau. Resposta positiva al 80% dels tallers sol·licitats.	Mes gran o igual que 4

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

*Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació

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:

*Bústia de suggeriments a la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera

• 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

Normativa d'ús de la Casa per la Solidaritat i la Pau Flors Sirera
LLEI 26/2001, de 31 de desembre, de cooperació al desenvolupament

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.

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.