

1. Identificació

Nom del servei UNIVERSITATS

El servei d'Universitats de l'Ajuntament de Manresa, aposta per la relació de Manresa amb les universitats i el treball en xarxa amb totes elles, tot i que les competències directes en matèria universitària corresponen a l'Estat i a la Generalitat de Catalunya. El servei té encomanades les funcions de dinamització i suport al projecte universitari de ciutat, que implica entre d'altres: Relacions amb les institucions universitàries de la ciutat. Rrelacions amb les institucions de la ciutat que fan recerca, apropar el campus a la ciutadania. Reforçar el sentiment de comunitat i pertinença al Campus i a la ciutat per part de la comunitat universitària. Promocionar Manresa com a ciutat universitària, a través de la marca "Manresa Campus Universitari". Visibilitzar la innovació, el desenvolupament i la recerca que es fa a Manresa, entre d'altres.

Adreça Plaça Major, 1, 08241 Manresa.

Telèfon 93 878 23 00 – Ext: 12408

Web <http://www.campusmanresa.cat>

Adreces Electròniques campus@ajmanresa.cat

Horari de 8 a 15 hores

Unitat Organitzativa Servei de Desenvolupament Local

Responsable tècnic Cap del Servei de Desenvolupament Local

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

Regidoria Regidoria d'Ensenyament i Universitats

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Ensenyament i Universitats

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

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La nostra missió és promocionar Manresa com a ciutat universitària, de recerca i d'innovació, perquè Manresa esdevingui una ciutat dinàmica i d'oportunitats.

Volem ser un referent a la Catalunya Central a partir del foment de la recerca i la innovació, la promoció de la universitat com a eina de formació continua i l'impuls de la transferència de coneixement de les universitats cap a la ciutadania i cap a les empreses.

Els valors que ens regeixen són:

- Vocació de servei públic i proximitat. Treballem a diari al costat de les universitats i de la comunitat universitària per conèixer de primera mà quines són les seves necessitats i donar-hi resposta, afavorint un impacte més gran de les intervencions públiques. Ho fem des de la transparència, l'eficiència, l'ètica professional i la vocació de servei públic.
- La Igualtat d'oportunitats i la justícia social. Prioritzem la perspectiva de gènere en les accions que realitzem i que afavoreixin al progrés social.
- Treball en xarxa. A partir de la cooperació, la col·laboració i el consens territorial, treballem amb la resta d'administracions locals, universitats, centres tecnològics, centres sanitaris, així com amb altres agents implicats en la docència i la recerca.
- Innovació i transferència de coneixements. Impulsem accions de transferència de coneixement i de capacitat tecnològica, promovent la retenció de talent local.

3. Serveis

3.1 Manresa, ciutat universitària.

Accions per apropar el campus a la ciutadania i reforçar el sentiment de comunitat i pertinença al Campus i a la ciutat per part de la comunitat universitària, amb l'objectiu d'enfortir el vincle universitat-ciutat i potenciar la marca Manresa campus universitari.

Actualització i dinamització del web del campus: www.campusmanresa.cat

Creació de material per promocionar Manresa i el campus a fires i altres esdeveniments.

Creació i difusió de material sobre infraestructures i serveis de les universitats oberts a la ciutadania.

Descomptes exclusius per a la comunitat del campus a establiments de la ciutat.

Gestió i promoció de descomptes exclusius per a la comunitat del campus a establiments de la ciutat. Tramitació d'altres i baixes dels establiments. Enviament de l'adhesiu campus. Actualització dels descomptes al web. Difusió i promoció entre la comunitat universitària i entre els establiments.

Com sol·licitar el servei

Funciona amb el carnet de cada universitat

Destinatari/ies

Comunitat del campus

Difusió d'activitats que realitzen les universitats i que són obertes al públic en general.

Dinamització de les xarxes socials (Instagram, Twitter, Facebook i Youtube) del Campus Manresa.

Gestió de l'apartat del web "El Cor del Campus".

Organització i difusió de la jornada de portes obertes conjunta del Campus Manresa.

Paquet de benvinguda de Manresa pel nou alumnat.

Suport econòmic a diferents serveis i infraestructures de les universitats oberts al públic en general.

Suport en l'organització de la Fira de l'Estudiant.

Suport en l'organització de la Universitat Catalana d'Estiu de Manresa.

3.2 Manresa, ciutat de recerca, desenvolupament i innovació

Despleguem recursos i accions per visibilitzar la recerca, el desenvolupament i la innovació que es fa al territori. Afavorim la retenció de talent i promovem la transferència de coneixement de les universitats cap al territori. Fomentem el paper de la universitat com a eina de formació continuada.

Creació i execució d'un catàleg de recursos STEAM.

Crear i liderar el Grup de treball de recerca de Manresa.

Difusió del programa "El Pla de Doctorats Industrials"

L'Observatori de la Recerca de la Catalunya Central (ORCC) és una iniciativa de la BCUM que té per funció realitzar i presentar un informe anual amb indicadors de recerca homologats sobre l'estat de l'activitat investigadora de la Catalunya Central. Des de la regidoria donem suport al projecte i contractem un informe anual de l'estat de la recerca a Manresa.

Com sol·licitar el servei

A través del correu electrònic: campus@ajmanresa.cat
Via telefònica: 93 878 23 00 (ext.12408)

Destinatari/ies

Empreses del territori.

Disseny i creació de material per promocionar i donar a conèixer la recerca que es fa a Manresa.

Disseny i execució de la jornada: "Amb la recerca, fem ciutat!"

Fer difusió de la formació continua que fan les universitats

Organització de l'acte de lliurament del Premi Rosa Argelaquet i Isanta.

Posada en marxa d'un apartat web amb tota la informació dels grups de recerca

Promoció i suport econòmic a l'Observatori de la Recerca de la Catalunya Central

Signatura del conveni: Programa Universitat, Ciutat i Sèniors (PUCS) de la UPC.

Suport en les activitats de la Mobile Week Manresa.

Suport en l'organització de l'acció "Research Cafè"

3.3 Suport als i les estudiants del campus

Fem accions de transició de la universitat a la feina i donem informació, assessorament i sensibilització en diferents temàtiques.

Creació i difusió de material vinculat a la millora de l'ocupabilitat.

Organització d'activitats de la universitat a la feina en el marc de la Setmana de l'Ocupació del Bages.

Programa "El Punt al Campus" per informar els joves universitaris sobre diferents temàtiques i apropar-los

Suport en la creació i difusió del projecte "Ara feina".

Suport en les xerrades de diferents temàtiques de l'Oficina Jove del Bages oferides a les universitats.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
3.1 Manresa, ciutat universitària.	Els establiments de Manresa que vulguin, podran adherir-se als descomptes del campus Manresa. Ens comprometem a donar-los d'alta en un termini inferior a 10 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.	Temps transcorregut entre la sol·licitud i la data d'alta.	Mes petit o igual que 10
3.1 Manresa, ciutat universitària.	Els nous estudiants tenen dret a obtenir el paquet de benvinguda. Ens comprometem a donar-los entre setembre i octubre de cada curs. Si es detecta un nouvingut durant el curs també se li proporcionarà el paquet.	Paquets donats cada curs i nombre de matriculats.	Mes petit o igual que 15

3.2 Manresa, ciutat de recerca, desenvolupament i innovació	Les empreses poden demanar informació via telefònica o correu electrònic del programa de doctorats industrials.	Temps transcorregut entre la sol·licitud i la resposta.	Mes petit o igual que 10
---	--	---	--------------------------

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se 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-ne la repetició.
- 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.
- 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 de Règimen Local.

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.

Rendiment de comptes

El rendiment 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 evaluable. 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 21/07/2022

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.