

1. Identificació

Nom del servei FEMINISMES

El servei desenvolupa una estratègia integral orientada a millorar i equilibrar la situació de dones, homes i persones no binàries de Manresa, afavorint la igualtat en tots els àmbits de la societat i proporcionant un model de ciutadania més igualitari, basat en el respecte a la diversitat i l'equitat. El servei posa l'accent en l'abordatge de les violències masclistes des del seu abast més ampli, treballant des de la prevenció, la sensibilització, la detecció i suport a les dones, així com el treball d'identificació de la violència simbòlica i de la violència estructural.

Adreça C/ de la Canal 6, 1er

Telèfon 938752310

Web www.manresa.cat/dona

Adreces Electròniques siad@ajmanresa.cat

Horari De dilluns a divendres de 9 a 14h i dilluns i dijous de 15 a 19h

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 Feminismes i LGTBI

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Feminismes i LGTBI

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

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La nostra missió es la de promoure l'equitat de gènere a la ciutat i combatre les desigualtats de gènere, les violències i les discriminacions envers les dones contribuir a la seva llibertat i igualtat d'oportunitats i de reconeixement.

Els principis que ens regeixen són:

- Vocació de servei Públic amb dimensió comunitària.
- Perspectiva de gènere, Interseccionalitat i transversalitat. Defensem els drets polítics, econòmics i socials de totes les dones (dones grans, o joves, de diversos orígens, de diferents posicions econòmiques, amb diversitat funcional, etcètera).
- Treballem per la prevenció de les violències que les afecten. Dissenyem, implementem i coordinem

polítiques adreçades a eradicar les violències masclistes. Donen suport a les dones que hagin pogut patir una situació de violència física, sexual, psicològica, o laboral al llarg de la seva vida.

- Treball en xarxa. Coordinació professional amb equips diversos que pertanyen a administracions de diferent nivell per l'abordatge de les violències masclistes
- Professionalitat i confidencialitat en les atencions personalitzades a dones

3. Serveis

1. SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES

A través de Servei d'Informació i Atenció a les Dones, s'ofereix un espai d'informació, atenció i assessorament des d'una perspectiva feminista a les dones de la ciutat, en tots aquells temes d'interès per a les dones, fent front a les discriminacions que viuen i treballant per l'abordatge de les violències masclistes

1.Servei d'informació a les dones

Informació a les dones i a la ciutadania en general sobre recursos, actes i activitats relacionades amb la igualtat entre dones i homes.

Com sol·licitar el servei

De manera presencial o a través de trucada telefònica, correu electrònic o xarxes socials.

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Dones i a la ciutadania en general de Manresa

2.Servei d'atenció psicològica per a dones

Suport i acompanyament psicològic per treballar els aspectes que han pogut portar a una situació de malestar o angoixa. També s'atenen els casos en què la dona no identifica la violència masclista com a causa del problema o malestar, o bé que no estiguin en un procés de recuperació i vulguin treballar altres aspectes. També s'ofereix atenció psicològica per a qualsevol dona en situació de discriminació per motiu de sexe, ja sigui en l'àmbit familiar, laboral o social.

Com sol·licitar el servei

Concertar cita de manera presencial o a través de trucada telefònica, correu electrònic o xarxes socials.

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Dones de Manresa

3.Servei d'atenció legal per a dones

Atenció especialitzada en diferents especialitats jurídiques (civil, familiar: separacions, divorcis, temes de parella, impagament de pensions...), dret laboral, recursos i drets en casos de violència masclista, maternitat, excedències...

Com sol·licitar el servei

Demanant cita prèvia de manera presencial o a través de trucada telefònica, correu electrònic o xarxes socials.

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Dones de Manresa

4. Espai de cures i autoorganització per a dones

Activitats i tallers adreçats a dones que creen un espai de confiança i confidencialitat que dona veu als reptes i vivències i aporta eines per a la superació de creences limitants. Els tallers s'acompanyen per facilitadores que aporten diferents disciplines artístiques i terapèutiques. Els tallers segons els interessos de les dones i cal consultar calendari i temàtica concreta.

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD, de forma presencial, telefònica i/o per email

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Dones de la ciutat

2. SENSIBILITZACIÓ I PREVENCIÓ DE LES VIOLÈNCIES MASCLISTES

La prevenció, com a gran línia de transformació social a través d'accions de formació, sensibilització i difusió, adreçades a eradicar les violències masclistes que situen en una posició de risc a totes les dones, pel simple fet de ser dones, i a totes les persones que desobeeixen els mandats de gènere que s'imposen des de l'Ordre Patriarcal a través del sistema sexe-gènere.

Informar i facilitar els diferents materials i protocols que des de l'Ajuntament de Manresa s'han generat en el marc de la prevenció i la sensibilització contra les agressions sexistes en espais públics d'oci nocturn. En les campanyes es pretén desnaturalitzar els comportaments més arrelats socialment que fonamenten el circuit de violències masclistes i LGTBI-fòbiques

1. Protocol d'actuació en casos de violències masclistes

El Protocol d'actuació contra la violència masclista del Bages és un instrument elaborat i consensuat entre els diferents agents implicats en la intervenció en les situacions de violència masclista.

El lidera i el coordina el SIAD Montserrat Roig, i en formen part tots els agents socials implicats d'una manera o altra en l'atenció a les víctimes.

Aquesta eina és, doncs, fruit d'un treball en xarxa que vol promoure un model d'intervenció especialitzat en la problemàtica de la violència contra les dones a Manresa i als municipis de la comarca.

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD

<https://www.manresa.cat/dona>

Destinatari/ies

Serveis, institucions i entitats del la ciutat i comarca.

La ciutadania a títol personal també es pot adreçar directament al SIAD.

2.Campanyes de prevenció de les violències masclistes i LGTBIfòbiques en espais d'oci: Punt Lila

La creació de xarxa preventiva i de punts accessibles per a denunciar qualsevol tipus d'abús i/o discriminació han de situar-se de forma propera a la ciutadania. Els Punts Lila recullen material informatiu i realitzen una tasca de visibilització del compromís de la societat en detectar i acompanyar les situacions de violència masclista i LGTBIfòbia.

Trobem Punts Liles als principals esdeveniments de ciutat, com la Festa Major i també s'ofereix informació i assessorament en l'organització d'esdeveniments d'oci externs a l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei

Sol·licitar informació al SIAD o SAI

<https://www.manresa.cat/dona>

<https://www.manresa.cat/web/menu/8318-servei-d-atencio-integral-igtbi>

La ciutadania pot accedir de forma lliure al Punt Lila als actes d'oci nocturn. Estan senyalitzats amb carpes visibles.

Destinatari/ies

Ciutadania de Manresa.

El Punt Lila es pot sol·licitar per part de les persones i entitats que organitzen activitats d'oci.

3. EDUCACIÓ PER LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS I LA TRANSMISSIÓ DE VALORS IGUALITARIS

Sensibilització i treball de la perspectiva de gènere, interseccionalitat i transversalitat, amb l'objectiu de superar la normalització d'aquests biaixos de gènere en la societat.

La igualtat de dones i homes és un principi jurídic universal reconegut a les principals normatives. Aquest principi constitueix un pilar bàsic de les societats democràtiques modernes i vertebrada el reconeixement de drets i llibertats de les dones en diferents àmbits de la vida. Tot i que aquest base legal és imprescindible, a les societats actuals persisteixen creences i desigualtats vers les dones que fan necessari el treball preventiu i de transmissió de valors, adaptat a diferents col·lectius, cicles vitals i realitats.

1.Activitats coeducatives adreçades a centres educatius de primària

Les activitats preventives des de les primeres edats és una eina de transformació social essencial. Per aquest motiu, s'han dissenyat activitats i recursos específics que s'ofereixen als centres de primària.

Les activitats principals es centren en treballar una vivència positiva dels canvis corporals a la pubertat, la comprensió de la menstruació, el rol de la dona a la ciència i a diferents àmbits socials, així com diferents tallers de coeducació.

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD

De forma presencial, telefònica i/o per email

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Centres d'educació primària.

Activitats gratuïtes

2.Activitats de transmissió de valors igualitaris adreçades a centres educatius de secundària i ensenyamer

Per tal de treballar la prevenció de les desigualtats entre homes i dones amb els col·lectius més joves de la societat, el SIAD organitza cada any activitats per als centres educatius. L'objectiu es transmetre valors igualitaris que previnguin qualsevol discriminació per motiu de gènere.

Tot i que les activitats i recursos s'ofereixen durant tot l'any, també es treballen propostes concretes entorn als principals dies internacionals vinculats a feminismes: 8 de març, Dia Internacional de les Dones; el 25 de novembre, Dia Internacional per l'Eliminació de la Violència contra les Dones i l'11 de febrer, dia int. de la Dona i la Nena a la Ciència

Principals temàtiques dels tallers que s'ofereixen: prevenció de la violència masclista, educació sexe afectiva, prevenció de relacions abusives, noves masculinitats, autodefensa i apoderament.

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD

De forma presencial, telefònica i/o per email

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Centres educatius de secundària i ensenyament postobligatori

Tallers gratuïts

3. Activitats de transmissió de valors igualitaris adreçades a la ciutadania en general

Tot i que l'espai de l'educació formal és bàsic per a desenvolupar activitats preventives i transformadores quant a la vivència del gènere, també és important arribar a d'altres col·lectius i espais de la ciutat. Per aquest motiu, les activitats que promouen la igualtat de gènere també s'ofereixen de forma oberta a la ciutadania o adaptades al moviment de lleure i a diferents col·lectius professionals.

Entre les temàtiques que es treballen destaquen la formació en l'ús no sexista del llenguatge, les campanyes de denúncia de les situacions actuals de discriminació, la reflexió sobre noves masculinitats i la difusió de bones pràctiques sobre accions d'igualtat de gènere.

Com sol·licitar el servei

Informació a través de la web municipal i del SIAD

<https://www.manresa.cat/dona>

Destinatari/ies

Ciutadania en general.

Es pot sol·licitar al SIAD adaptació de l'activitat a col·lectius i grups específics.

4. Campanyes de commemoració de diades i dies internacionals

Actes i accions destinades a la ciutadania entorn el 8 de març, Dia internacional de la Dona, i del 28 de maig, Dia internacional de la salut de les dones i el 25 de novembre. Aquests dies internacionals, reforcen el treball de tot l'any i visibilitzen les discriminacions per motiu de gènere, així com les bones pràctiques preventives i comunitàries.

Com sol·licitar el servei

Informació ala web municipal i del SIAD

<https://www.manresa.cat/dona>

Destinatari/ies

Ciutadania, entitats i serveis de Manresa

4.PARTICIPACIÓ DE LES DONES I SUPORT AL TEIXIT ASSOCIATIU

La finalitat és donar suport al moviment associatiu de la ciutat i crear espais d'intercanvi i treball conjunt. En aquesta línia, es desenvolupen diferents estratègies per donar força a les iniciatives de les entitats i dels grups de dones, així com per millorar la seva visibilitat a la ciutat i facilitar el desenvolupament de les seves activitats.

1.Accions de suport tècnic a entitats de la ciutat

Espai d'acompanyament i suport en l'elaboració de projectes, en la sol·licitud de subvencions i en la realització d'actes i campanyes. D'altra banda, també es facilita formació en estratègies d'incidència comunitària i perspectiva de gènere.

El suport s'ofereix durant tot l'any, tot i que hi ha un acompanyament específic en l'organització de campanyes de referència en reivindicació dels drets de les dones, especialment entorn al 8 de març, dia internacional de les dones, i 25 de novembre, dia internacional contra la violència masclista

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD, de forma presencial, telefònica i/o per email

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Entitats de dones i altres que treballen per la igualtat de la ciutat

2.Cessió d'espais, de recursos materials i fons documental

Cessió d'espais per a les entitats de dones, de recursos i del fons documental sobre temes relacionats amb dones (inclou contes, llibres i estudis, així com maletes pedagògiques i material audiovisual).

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD, de forma presencial, telefònica i/o per email

Telèfon: 93 875 23 10

Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Entitats, servies, centres educatius,... de la ciutat

4.Subvencions a entitats de dones

Subvencions econòmiques anuals destinades a projectes i activitats per a la millora de la qualitat de vida i de les potencialitats de les dones, així com el treball per la igualtat efectiva entre homes i dones que es duguin a terme a la ciutat de Manresa

Com sol·licitar el servei

- Per internet: imprescindible tenir certificat digital de l'entitat i realitzar la sol·licitud dintre del termini anual publicat.

<https://www.manresa.cat/web/article/9299-dona>

Destinatari/ies

- Les entitats han d'estar inscrites al Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes de Manresa.
- També ho poden demanar els grups de fet formats per tres o més persones, la majoria de les quals han d'estar empadronades al municipi de Manresa

5.Consell Municipal de la Dona

El Consell Municipal Sectorial de la Dona és un òrgan de participació ciutadana que té per finalitat vetllar per les condicions que possibiliten la igualtat efectiva entre dones i homes i la plena participació de les dones en la vida ciutadana, política, econòmica, social i cultural, com també afavorir aquesta participació en la gestió municipal d'iniciatives destinades a eliminar les desigualtats per raó de gènere.

Com sol·licitar el servei

Cal sol·licitud via instància a la web de l'Ajuntament de Manresa.
<https://www.manresa.cat/seu/menu/fitxa/1145>

Destinatari/ies

Ho poden sol·licitar persones representats de les entitats i grups de dones, partits polítics, sindicats, associacions veïnals i persones a títol individual interessades a treballar conjuntament per la dona.

5.FOMENT DE LA CONCILIACIÓ I LES CURES

Reconeixement de la coresponsabilitat en les polítiques de cures i d'usos del temps, afavorint la conciliació de la vida laboral, familiar i personal a Manresa. Posar en valor la importància social de la cura i tenint en compte la necessitat de temps de les famílies, especialment de les dones, facilitant que puguin alliberar temps per a la vida quotidiana.

1.Serveis de canguratge en equipaments "Temps per Viure"

El Servei de canguratge "Temps per Viure", és un servei gratuït de l'Ajuntament de Manresa, que neix amb l'afany de facilitar un temps de respir personal a les persones encarregades de les cures d'infants, que majoritàriament són les dones.

L'accés al servei és universal, per a totes les famílies, i s'ofereix en 2 equipament de la ciutat, dirigit a famílies amb infants de 6 mesos a 12 anys.

Com sol·licitar el servei

Informació a la web del SIAD
<https://www.manresa.cat/dona>

Destinatari/ies

Famílies de Manresa

2.Servei de Canguratge en actes públics

Per tal de promoure la coresponsabilitat familiar i social així com facilitar la participació, sobretot de dones en l'àmbit públic, oferim el servei de canguratge en actes públics municipals, per infants de 3 a 12 anys.

Com sol·licitar el servei

Contactar amb el SIAD
Adreça: Carrer de la Canal, núm. 6, 1r 08241 - Manresa
Telèfon: 93 875 23 10
Correu electrònic: siad@ajmanresa.cat

Destinatari/ies

Famílies amb infants de 3 a 12 anys.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
1. SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES	Mínim de dos activitats segons els interessos de les dones	Registre anual d'activitats. Memòria SIAD	Mes gran o igual que 2
1. SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES	Temps d'espera per a rebre la primera visita d'acollida i/o psicològica: menys de 15 dies	Suport i acompanyament psicològic per treballar els aspectes que han pogut portar a una situació de malestar o angoixa. També s'atenen els casos en què la dona no identifica la violència masclista com a causa del problema o malestar, o bé que no estiguin en un procés de recuperació i vulguin treballar altres aspectes. També s'ofereix atenció psicològica per a qualsevol dona en situació de discriminació per motiu de sexe, ja sigui en l'àmbit familiar, laboral o social.	15 dies
1. SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES	Temps d'espera per a respondre les demandes d'informació: menys de 7 dies	Numèric	Mes petit o igual que 7
1. SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES	Temps d'espera per a ser atesa per la jurista: menys de 15 dies	Numèric	Mes petit o igual que 15
2. SENSIBILITZACIÓ I PREVENCIÓ DE LES VIOLÈNCIES MASCLISITES	Realitzar un mínim de 2 accions anuals.		Mes gran o igual que 2 accions
3. EDUCACIÓ PER LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS I LA TRANSMISSIÓ DE VALORS IGUALITARIS	Portar a terme el 90% de les sol.licituds que es portin a terme des dels centres		90
3. EDUCACIÓ PER LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS I LA TRANSMISSIÓ DE VALORS IGUALITARIS	Portar a terme el 90% de les sol.licituds que es portin a terme des dels centres		Mes gran o igual que 90
3. EDUCACIÓ PER LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS I LA TRANSMISSIÓ DE VALORS IGUALITARIS	Realitzar 2 campanyes anuals	Numero de campanyes	Mes gran o igual que 2
3. EDUCACIÓ PER LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS I LA TRANSMISSIÓ DE VALORS IGUALITARIS	Realitzar 3 tallers mínim fora de l'àmbit de l'educació formal		3
4. PARTICIPACIÓ DE LES DONES I SUPORT AL TEIXIT ASSOCIATIU	Mínim de 3 reunions convocades a anualment		Mes gran o igual que 3

4.PARTICIPACIÓ DE LES DONES I SUPORT AL TEIXIT ASSOCIATIU	Temps a donar resposta a les sol·licituds d'assessorament per demanar subvencions: 15 dies	Registre a la memòria del SIAD	Mes petit o igual que 15
4.PARTICIPACIÓ DE LES DONES I SUPORT AL TEIXIT ASSOCIATIU	Temps a donar resposta a les sol·licituds de suport per part de les entitats: 15 dies	Memòria SIAD	15
5.FOMENT DE LA CONCILIACIÓ I LES CURES	Oferir 2 serveis a la ciutat		Mes gran o igual que 2

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 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 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

LLEI 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista

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.