

1. Identificació

Nom del servei PERSONES GRANS

El Programa de Persones Grans promou projectes estratègics integrals per a construir una ciutat amb perspectiva d'edat. També dissenya projectes i activitats per donar suport i acompanyar les persones grans en la construcció d'un projecte de vida amb la màxima qualitat possible. Es treballa per incrementar la participació social del col·lectiu, tenint en compte la seva diversitat, com també visibilitzar el paper de les persones grans en la societat facilitant espais de transmissió de la seva experiència. Es prioritzen les activitats d'intercanvi generacional per fomentar la corresponsabilitat i la cura al llarg del cycle de vida.

Adreça Edifici Infants Crt. de Vic, 16 Manresa

Telèfon 938752486

Web <https://www.manresa.cat/web/article/4207-persones-grans>

Adreces Electròniques gentgran@ajmanresa.cat

Horari

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 d'Infancia, Joventut i gent gran

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Infancia, Joventut i gent gran

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

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La missió del Programa de Persones Grans és fomentar un envelliment amb la major qualitat possible de les persones grans de Manresa, tenint en compte aspectes clau com, la participació social, la salut física i mental, la formació al llarg de la vida i la seguretat. Es promouen actuacions de sensibilització adreçades a tota la ciutadania per evitar situacions d'aïllament social, solitud no volguda i maltractaments en totes les seves versions, així com visibilitzar el valor comunitari d'aquesta etapa vital. Busca crear les condicions idònies, tant individuals com col·lectives per a viure una vida plena.

3. Serveis

Dinamització d'activitats

Aquesta línia té l'objectiu de crear espais de socialització específics per a persones grans que potenciïn, tant les relacions interpersonals com el desenvolupament personal. Es treballa amb activitats fixes que segueixen una periodicitat anual, com amb activitats puntuals que es programen segons demanda o necessitat del moment.

Activitats de dinamització estables

TALLER DE CANT CORAL: CANÇONS DE TOTS ELS TEMPS

Taller d'iniciació a la música centrat en formar-se en el cant coral que es promou conjuntament amb les associacions de veïns dels barris on es duu a terme. Els continguts proporcionats alternen les cançons tradicionals amb les d'autor, mantenint un repertori amb cançons de tots els temps.

Característiques: El taller es duu a terme coincidint amb el curs escolar en sessions setmanals d'una hora o bé dues de cinquanta minuts.

L'activitat es realitza a 10 punts diferents de la ciutat en els següents espais:

- Casal Cívic Font dels Capellans
- Casal de la Gent Gran de la balconada
- AV Pujada Roja
- AV Vic remei
- AV Ctra. Santpedor
- Casal de les Escodines
- AV Plaça Catalunya
- AV Valldaura
- Casal Cívic Pare Ignasi Puig (Xup)
- Casal Cívic Mion-Puigberenguer

TALLER DE MANUALITATS

El taller s'orienta a donar a conèixer diferents tècniques artístiques que ajudaran a elaborar elements decoratius, en alguns casos tenint en compte el calendari festiu i els dies internacionals. Es potencia la utilització de materials reciclats per elaborar les creacions artístiques.

Característiques: De gener a juny i de setembre a desembre en una sessió setmanal de dues hores.

LLOCS:

AV Sagrada Família
Casal de la Gent Gran de la Balconada

Com sol·licitar el servei

A través de la OAC o trucant al 010, trucant al 938752486 o bé a través del web www.manresa.cat

Destinatari/ies

Persones Grans

Activitats de dinamització puntuals

Es promouen i impulsen activitats de dinamització puntuals, segons la demanda o la necessitat que sorgeixi en cada moment, en coherència a les línies prioritàries i objectius del servei.

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, a través del correu electrònic gentgran@ajmanresa.cat o bé enviant un whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Persones grans

Formació

Aquesta línia busca garantir oportunitats formatives de qualitat amb l'objectiu de que les persones grans puguin seguir formant-se durant aquesta etapa vital.

Una altra de les funcions d'aquesta línia és promoure accions formatives adreçades als professionals que treballen amb i per aquest sector de la població, d'aspectes d'interès i d'actualitat amb l'objectiu d'acompanyar millor a les persones durant l'etapa de l'envelliment i des de diferents serveis i recursos.

Accions formatives per a persones grans

Promoure i impulsar accions formatives accessibles per garantir oportunitats de formació de qualitat al llarg de la vida amb l'objectiu de que les persones grans puguin mantenir-se actives intel·lectualment el major temps possible. Un aspecte que està directament relacional amb la salut i la qualitat de vida de les persones.

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, per correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat, per whatsapp al 608332303 o a través del web www.manresa.cat

Destinatari/ies

Persones Grans

Formació adreçada a professionals

Promoure i impulsar accions formatives adreçades a professionals que treballen amb persones grans per tal de garantir el coneixement actualitzat en aquells aspectes canviants i les necessitats diverses del col·lectiu

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, per correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat o per whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Professionals que treballen amb persones grans

Informació i sensibilització

Aquesta línia té la funció de posar a l'abast a les persones grans tota aquella informació important per al desenvolupament òptim de la vida, tenint en compte tots els àmbits que els poden afectar: habitatge, formació, salut, formació, vida social, participació ciutadana, etc. Té l'objectiu que les persones grans puguin planificar la seva vida amb la màxima llibertat possible, posant tota la informació al seu abast per poder prendre les millors decisions de construcció del seu projecte de vida.

Per altra banda, té per objectiu realitzar accions de sensibilització adreçades a tota la població per eradicar discriminacions associades a l'edat, com també fer prevenció per eliminar i reconduir conductes de risc que afecten negativament al desenvolupament social i físic de la persona i fomentar hàbits de vida saludables des de la perspectiva de cicle de vida.

Activitats de sensibilització

Realització de campanyes de sensibilització en forma d'exposició, xerrada o taller adreçades a tota la ciutadania per tal d'apropar aspectes relacionats amb l'envelliment i l'etapa vital amb l'objectiu d'eradicar discriminacions associades a l'edat, com ara l'edatisme, la gerontofòbia o les desigualtats digitals.

ACCIONS PER A LA PREVENCIÓ DELS MALTRACTAMENTS A LES PERSONES GRANS

Cohincidint amb el dia internacional de la presa de consciència sobre l'abús i els maltractaments a les persones grans, s'organitza una jornada amb diversos experts, per tal d'abordar la prevenció dels maltractaments a les persones grans, fent una doble funció: per una banda formativa i per l'altre de sensibilització ciutadana. També es donen a conèixer serveis especialitzats d'atenció als maltractaments a les persones grans.

Al voltant de la jornada s'organitzen accions paral·leles per fer arribar el màxim de població el missatge de la campanya.

TRACTA'M BÉ: AULES AMB TRACTE

Lectura a primer de primària dels "Contes per a fer-se gran" durant el mes de maig a les escoles de la ciutat, com també a les biblioteques. És una publicació que recull quatre històries protagonitzades per persones grans, al voltant de les quals, hi ha algun tipus de conflicte. Aquesta acció té l'objectiu de promoure el bon tracte entre generacions i el sentiment de pertinença a la comunitat.

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, per correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat, per whatsapp al 608332303 o a través del web www.manresa.cat

Destinatari/ies

Tota la ciutadania

Cessió de material de sensibilització

EXPOSICIÓ SOM GRANS

Exposició fotogràfica creada pel Consell Municipal de les Persones Grans de Manresa que vol explicar, identificar i reivindicar la bellesa de l'edat per contribuir a eradicar l'edatisme: discriminació, prejudici o estereotip social cap a una persona sent l'únic motiu exclusiu la seva edat.

Característiques: Exposició de grans dimensions (3 lones de 3x2metres) amb ullets cada 40 cm. Està adaptada per col·locar-se a l'exterior. No inclou suports.

Es cedeix a entitats i administracions públiques. El servei de transport va a càrrec de l'entitat sol·licitant.

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, per correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat o bé per whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Entitats i administracions públiques

Punt d'informació per a les persones grans

El Programa de Persones Grans és el punt de referència ciutadana per a la realització de consultes sobre els serveis o les activitats adreçades a les persones grans de Manresa. A més, s'encarrega d'elaborar i difondre material informatiu d'interès pel col·lectiu de les persones grans per diferents mitjans.

Com sol·licitar el servei

Enviant un correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat o per whatsapp al 608332303 o a través del web www.manresa.cat

Destinatari/ies

Persones Grans

Promoció i reconeixement

La línia busca reconèixer i visibilitzar les aportacions de de les persones grans en el desenvolupament social, com també la difusió del coneixement i l'experiència personal i col·lectiva. Posar en valor el capital social que aporten les persones grans a nivell comunitari.

Accions d'intercanvi generacional

La línia promou projectes i accions d'intercanvi generacional per fomentar la corresponsabilitat i la cura al llarg del cicle de vida. Es creen espais de trobada on es construeixen experiències conjuntes per a l'aprenentatge mutu i la transmissió de coneixement entre generacions.

ART K 'SUMA

El projecte Art K'Suma impulsat pel Programa de Persones Grans i ManresaJove, té com a objectiu principal el de promoure el treball artístic compartit entre persones de diferents generacions amb la voluntat que s'enriqueixin de l'experiència de gestionar un projecte artístic comú i que creïn vincles humans. Les accions d'intercanvi generacional fomenten la coresponsabilitat i la cura al llarg del cicle de vida i potencien el sentiment de pertinença a les comunitats creant societats més sanes. La cultura en general, és un element que fomenta el sentiment de pertinença a les comunitats, actua preventivament al deteriorament físic i cognitiu de les persones i ajuda a la creació de vincles i xarxa social les quals poden evitar situacions d'aïllament social.

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, enviant un correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat o un whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Persones Joves i Persones grans

Dia Internacional de les Persones Grans

Commemoració del Dia Internacional de les Persones Grans a través d'un acte institucional i una programa d'activitats elaborat conjuntament amb les entitats del sector i el Consell Municipal de les Persones Grans. El programa està format per activitats lúdiques, culturals i de sensibilització programades entre els mesos de setembre i octubre.

Com sol·licitar el servei

Trucant al 93 8752486, enviant un correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat, a través del web www.manresa.cat o enviant un whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Tota la població, en especial les persones grans

Premi del Consell municipal de les Persones Grans

Té l'objectiu de reconèixer públicament la trajectòria de persones grans que hagin destacat per la seva dedicació al desenvolupament social i comunitari de la ciutat. Les persones candidates han de ser majors de 65 anys. El Premi no té dotació econòmica, si no que es tracta d'un reconeixement honorífic a la persona a qui se li reconeixen els mèrits obtinguts.

El premiat es dona a conèixer durant l'acte institucional de les persones grans de l'any en curs i és obert a tota la ciutadania.

Com sol·licitar el servei

Per proposar candidatures, a través d'aquest enllaç: <https://www.manresa.cat/seu/menu/fitxa/791>

Destinatari/ies

A tota la ciutadania, en especial les persones grans i les entitats del sector

Treball en xarxa i suport a les entitats

Aquesta línia té per objectiu el foment del treball en xarxa per abordar de forma multidimensional i transversal el desenvolupament de la vida de les persones amb la major qualitat possible al llarg de tot el cicle de vida i més concretament de les persones grans.

A més, busca potenciar i acompanyar l'associacionisme com a forma de participació ciutadana i foment de la vida activa, connectada amb la comunitat i amb voluntat de transformació social, assessorant i donant suport en les seves accions i projectes.

Cessió d'espais per a entitats i/o grups de persones grans

Oferir espais municipals a les entitats i/o grups de persones grans per al desenvolupament de les activitats pròpies

Com sol·licitar el servei

Trucant al 938752486, enviant un correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat o un whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Entitats, associacions o grups de persones grans o que treballin amb o per aquest sector de la població

Consell Municipal de les Persones Grans

El Consell Municipal de la Gent Gran de Manresa és l'òrgan consultiu i de participació de l'Ajuntament de Manresa per a les qüestions referents a les persones grans de la ciutat i, en concret, per a les que comportin la millora del benestar i la qualitat de vida d'aquest sector de la població.

El Consell es compon de persones grans en representació d'entitats cíviques, d'institucions gestores de serveis gerontològics, d'organitzacions sindicals, de col·legis professionals, de ciutadania a títol individual i partits polítics. La regidora de Persones Grans, com a presidenta i la tècnica com a secretària.

Alguns dels seus objectius són:

Promoure la participació i l'associacionisme de les persones grans.

Promoure iniciatives que contribueixin a millorar la qualitat de vida de les persones grans.

Proposar activitats i projectes

Coordinació entre el teixit associatiu

Analitzar la situació de les persones grans i fer el seguiment de les actuacions que es duen a terme.

Es treballa per comissions:

1.- Comissió permanent.

2.- Comissió per la Llei de l'envelliment.

3.- Comissió municipal per la inclusió financera de les persones grans.

4.- Comissió dignificar la vellesa.

Com sol·licitar el servei

Enviant un correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat, trucant al 938752486 o enviant un whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

persones grans, representants d'entitats, serveis gerontològics, partits polítics, sindicats, etc...

Servei de suport a les entitats formades per a persones grans

Servei de suport i promoció de les eines digitals i tecnològiques per a les entitats i associacions formades per a persones majors de 65 anys que formin part d'algun Consell Municipal de l'Ajuntament de Manresa. Aquest servei consisteix en que un professional especialista es pot desplaçar a la seu de l'entitat sol·licitant i donar suport i assessorament en els següents àmbits:

- Elaboració de documents informàtics (taules de càlcul, pdf, imatges, internet, llistats, etc).
- Correu electrònic.
- Signatura electrònica.
- Instàncies i sol·licituds telemàtiques.
- Tràmits per a la sol·licitud i justificació de subvencions.
- Etc.

Com sol·licitar el servei

Sol·licitar enviant un correu electrònic a gentgran@ajmanresa.cat o un whatsapp al 608332303

Destinatari/ies

Entitats registrades al registre municipal de l'Ajuntament de Manresa i que formin part d'algun Consell Municipal de la ciutat.

Suport econòmic a iniciatives ciutadanes relacionades amb les persones grans

Subvencions de pública concurrència de periodicitat anual que busquen donar suport econòmic als projectes gestionats per entitats de persones grans o que treballen per aquest sector de la població. Caldrà redactar un projecte que s'adigui a les bases anuals publicades.

Com sol·licitar el servei

La sol·licitud es farà telemàticament per la web municipal i és necessari tenir certificat digital de l'entitat o, en el seu defecte, certificat digital del representant legal.

Destinatari/ies

Ho poden sol·licitar les associacions constituïdes per a persones grans, o les que treballin per a la millora de la qualitat de vida del col·lectiu i que participen en el Consell Municipal de la Gent Gran de Manresa. Cal que estiguin inscrites en el Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes de Manresa.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
Dinamització d'activitats	Oferir dues activitats estables anuals de dinamització adreçades específicament al col·lectiu de les persones grans de Manresa		Mes gran o igual que 2
Formació	Dur a terme una activitat formativa anual adreçada a les persones grans	Nombre d'activitats	Mes gran o igual que 1
Formació	Realitzar un mínim d'una acció formativa anual adreçada a professionals que treballen amb persones grans	Nombre d'activitats	Mes gran o igual que 1
Informació i sensibilització	Realitzar un mínim d'una campanya de sensibilització anual d'un tema relacionat amb les persones grans	Nombre de campanyes	Mes gran o igual que 1
Promoció i reconeixement	Commemorar el dia Internacional de les Persones Grans	Nombre d'actes	Mes gran o igual que 1
Treball en xarxa i suport a les entitats	A atendre com a mínim 20 consultes anuals	Atendre 25 o més consultes anuals	Mes gran o igual que 25
Treball en xarxa i suport a les entitats	Convocar com a mínim un cop l'any el plenari del Consell Municipal de les Persones Grans	Nombre de plenaries celebrats	Mes gran o igual que 1

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:

- 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

Compromisos derivats del pla d'acció Manresa, ciutat amiga de les persones grans.

Pla estratègic de l'envelliment i la dependència a 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 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 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.

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.