



Carrer d'Avall, 31
17160 Anglès
Tel. 972 420 058
info@angles.cat

Núm. expedient.: X2019001742 - 1376-000010-2019

ANUNCI DE 9 DE DESEMBRE DE 2019

Carta de Serveis de l'Ajuntament d'Anglès

Per Decret d'alcaldia número 1161 de 9 de desembre de 2019 s'ha aprovat la Carta de serveis de l'Ajuntament, amb el text íntegre següent:

CARTA DESERVEIS

Presentació

Termes com bon govern, transparència, eficiència, innovació i participació apareixen avui com a impulsors de la majoria de projectes desenvolupats en el marc dels serveis PÚBLICS. La regulació jurídica també està obrint camí formulant noves obligacions que persegueixen crear marcs de treball COMÚ, escenaris on el ciutadà o ciutadana esdevé el centre real del servei, i la simplificació i la facilitat són punt de partida de la gran majoria dels plantejaments.

Una bona prova d'això són les cartes de serveis, documents escrits mitjançant els quals l'administració informa sobre els serveis que presta, així com dels compromisos de qualitat que ciutadans i ciutadanes han d'esperar en la seva prestació. Les cartes són un catàleg detallat dels serveis que ofereixen els òrgans administratius, les unitats i els equipaments de titularitat municipal, així com els indicadors de gestió que permeten seguir el grau de compliment d'aquests compromisos.

En aquesta Carta de Serveis trobareu tota la diversitat dels serveis que oferim a l'Ajuntament d'Anglès i una descripció de com podeu accedir-hi o contactar-hi. Alhora, cadascun dels serveis detalla una sèrie de compromisos amb la ciutadania i uns indicadors de seguiment que fan de la Carta de Serveis un sistema de gestió de la qualitat d'abast transversal, obert i participatiu. Com a eina de gestió de la qualitat, la carta de serveis és un instrument que, amb el temps, la informació i seguiment dels diferents indicadors, ha de permetre millorar l'eficiència dels processos, promoure l'escolta activa i la interacció entre els prestadors de serveis i les persones usuàries d'aquests.

A nivell intern és també una valuosa eina que promou la transversalitat i el coneixement de la tasca que realitzen els diferents serveis. Entre els objectius principals de les cartes de serveis destaca facilitar als ciutadans l'exercici efectiu dels seus drets, impulsar iniciatives de millora dins de l'administració, controlar el grau de compliment per part de l'administració dels compromisos contrets amb els ciutadans i ciutadanes, informar a la ciutadania sobre els nivells de qualitat dels serveis prestats i incrementar el grau de satisfacció dels ciutadans respecte aquests. I, el que és més important, apropar l'administració a la ciutadania mitjançant la seva participació en el



Carrer d'Avall, 31
17160 Anglès
Tel. 972 420 058
info@angles.cat

procés de millora continuada, ja sigui a través del sistema de queixes i suggeriments o oferint-li la possibilitat de fer un seguiment directe i públic dels compromisos adquirits.

La tasca que s'ha realitzat per la producció d'aquest document és una mostra de la voluntat d'apropament i obertura, cada vegada més viva i forta, en la nova administració pública del segle XXI. També cal fer esment de la complexitat d'aquest primer document elaborat de manera transversal per tot el personal tècnic i administratiu municipal, que s'ha esmerçat per clarificar, homogeneïtzar i descriure de manera planera el seu treball del dia a dia, tot incorporant un sistema estàndard per avaluar la seva gestió i recollir les aportacions i la visió ciutadana. En definitiva, en les següents pàgines, trobareu les característiques essencials dels serveis que prestem, els compromisos d'informació, i, també, la forma d'avaluar el funcionament de cadascun d'ells.

Àstrid Desset Desset
Alcaldesa d'Anglès

Fonaments de dret

La redacció d'aquesta Carta de Serveis està emmarcada en el següent marc jurídic:

La Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i impuls de l'activitat econòmica, modifica en el títol III diverses normes amb rang de llei i es distribueix en quatre capítols.

En el capítol I es modifica la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya. Aquesta modificació pretén que les cartes de serveis, com a compromís de servei de l'Administració, es generalitzin.

Article 18. Modificació de la Llei 26/2010 Es modifica l'apartat 3 de l'article 23 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que resta redactat de la manera següent:

«Les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.

Les unitats orgàniques de l'Administració de la Generalitat amb un rang mínim de direcció general han de disposar d'una carta de serveis per cadascun dels serveis finalistes que prestem. Les cartes poden ésser individualitzades per cada servei o bé agrupades, s'han d'avaluar cada dos anys i s'han d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.»



Carrer d'Avall, 31
17160 Anglès
Tel. 972 420 058
info@angles.cat

SERVEI D'ATENCIÓ PRESENCIAL I TELEMÀTICA AL CIUTADÀ



QUÈ FEM?

Proporcionem informació del municipi i de l'Ajuntament i facilitem la realització dels tràmits de l'Ajuntament, sota criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció a les persones.

La Seu Electrònica permet realitzar tota mena de tràmits relacionats amb l'Ajuntament (presentació d'instàncies, sol·licitud de permisos, pagament de taxes...) de forma virtual i sense necessitat de personar-se a les dependències municipals.



QUÈ OFERIM?

Orientem i informem la ciutadania dels diferents tràmits, serveis, actes i activitats municipals, de forma presencial, telefònica o telemàtica.

Registrem l'entrada al Registre General de l'Ajuntament documents, sol·licituds, factures i d'altres, i els derivem als diversos serveis de l'Ajuntament.

Presentació d'instàncies

Sol·licitud de llicències i

permisos Pagament de taxes
municipals

Tramitació de factures

electròniques Registre civil



A QUI ENS ADRECEM?

A tota la població que s'adreça a l'Ajuntament.



COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Garantir un tracte amable, professional i confidencial.
2. Oferir la informació de forma clara i entenedora.
3. Mantenir una mitjana de temps d'espera en l'atenció telefònica inferior a 30 segons.
4. Lliurar de forma àgil els volants i certificats d'empadronament individuals.
5. Augmentar els tràmits en línia per a facilitar l'accés de la ciutadania.
6. Donar resposta a consultes d'informació rebudes a la bústia info@angles.cat en un termini màxim de tres dies hàbils.
7. Donar resposta a les queixes i suggeriments en un termini màxim de quinze dies.



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra"

Telf. 972420058 / info@angles.cat



Carrer d'Avall, 31
17160 Anglès
Tel. 972 420 058
info@angles.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre d'atencions presencials (mensual i anualment).
Nombre d'atencions telemàtiques (mensual i anualment).
Nombre de tràmits multicanal.
Nombre de sol·licituds disponibles al web.
NÚMERO de queixes i suggeriments rebudes presencialment, per correu electrònic i telèfon.
Temps de resposta a les consultes rebudes.
Temps de resposta a les queixes rebudes.

SERVEI DE COMUNICACIÓ I TRANSPARÈNCIA

QUÈ FEM?



Vetllem per tal que els veïns i veïnes d'Anglès estiguin permanentment informats de la tasca que fa l'Ajuntament en cadascun dels àmbits que són de competència municipal i en relació a l'actualitat del municipi. També treballem per dotar la ciutadania de mecanismes per tal que puguin fer arribar l'Ajuntament les seves demandes, opinions i propostes.

QUÈ OFERIM?



Gestionar i actualitzar les xarxes socials de l'Ajuntament
Gestionar i actualitzar el web de l'Ajuntament
Gestionar i actualitzar el portal de transparència de l'Ajuntament
Respondre els dubtes i preguntes que puguin arribar a través de les xarxes socials o el formulari de contacte del web municipal

A QUI ENS ADRECEM?

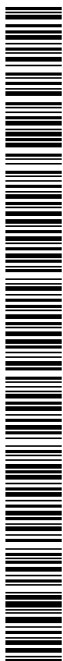


A tota la població.

COMPROMISOS DE QUALITAT



1. Publicar periòdicament el butlletí d'informació municipal d'Anglès (BIMA)
2. Derivar en un termini màxim de 48 hores les peticions que ens arriben via xarxes socials als serveis responsables.
3. Treballar per respondre en un termini màxim de 48 hores les peticions que ens arriben via xarxes socials: Facebook i Twitter.
4. Actualitzar setmanalment els continguts informatius del web municipal www.angles.cat i, diàriament, els continguts de les xarxes socials.
5. Informar de manera veraç, plural i transparent sobre l'acció de la institució.
6. Garantir la difusió als PÚBLICS objectiu de les diferents campanyes dels serveis municipals, optimitzant els recursos materials i humans.
7. Promoure la difusió dels actes i activitats dels agents socials, comercials, empresarials i esportius del municipi amb els canals més adequats per tal de





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat

promoure l'associacionisme.

8. Respondre les peticions d'informació dels mitjans de comunicació en menys de 24 hores.

9. Mantenir un arxiu gràfic, fotogràfic i videogràfic de la institució i dels actes més destacats i significatius del municipi.

DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI



Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra"
 Telf. 972420058 / info@angles.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre de pàgines vistes al web municipal www.angles.cat

Nombre de persones seguidores del perfil de Facebook

Nombre de persones seguidores del perfil de Twitter

Mitjana de publicacions diàries a les xarxes socials

Mitjans de notícies publicades setmanalment al web municipal

SERVEI DE GOVERN OBERT

QUÈ FEM?



L'objectiu d'aquest servei és fomentar la implicació dels veïns i veïnes del poble en la presa de decisions de l'Ajuntament i la governança municipal a fi d'anar avançant cap a un municipi cada cop més exemplar en termes de retiment de compte, transparència i qualitat democràtica.

QUÈ OFERIM?



Impulsem processos de participació ciutadana

Gestionem i mantenim actualitzat el portal de participació

Creem consultes, enquestes i altres processos virtuals per tal de conèixer l'opinió dels veïns i veïnes sobre temes específics

Despleguem anualment un procés de Pressupostos Participatius

A QUI ENS ADRECEM?



A totes les persones majors de 16 anys empadronades al municipi

COMPROMISOS DE QUALITAT



1. Impulsar, com a mínim, dos processos participatius l'any per tal que els veïns i veïnes participin en els projectes municipals.

2. Oferir totes les eines i facilitats per tal de facilitar i fomentar al màxim la participació ciutadana.

3. Efectuar avaluacions després dels processos participatius celebrats per tal de recollir suggeriments de millora i obtenir una valoració de la metodologia emprada.





Carrer d'Avall, 31
17160 Anglès
Tel. 972 420 058
info@angles.cat

4. Mantenir actualitzat el portal participatiu som.angles.cat

DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI



Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra"
Telf. 972420058 / info@angles.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre de pàgines vistes al web municipal www.angles.cat
Nombre de persones seguidores del perfil de Facebook
Nombre de persones seguidores del perfil de Twitter
Mitjana de publicacions diàries a les xarxes socials
Mitjans de notícies publicades setmanalment al web municipal

BIBLIOTECA MUNICIPAL JOAQUIM BAUXELL



QUÈ FEM?

Servei públic municipal que forma part del Sistema de Lectura Pública de Catalunya. Som un equipament cultural que facilitem l'accés lliure i sense limitacions al coneixement, el pensament, la cultura i la informació.



QUÈ OFERIM?

Informació i resposta a peticions concretes d'informació. Consulta a la sala de llibres, revistes, diaris i audiovisuals.
Préstec de llibres, revistes, audiovisuals, tant del fons propi com de la resta de biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya.
Ordinadors amb programari bàsic, connexió a Internet i la possibilitat d'impressió i escanejat de documents.
Connexió a la xarxa wifi.
Visites guiades per conèixer els serveis de la biblioteca.
Informació a la persona usuària de la disponibilitat dels documents reservats o sol·licitats.
Assessorament sobre l'ús de les tecnologies informàtiques.
Zones diferenciades per als diferents usos i usuaris i usuàries (infants, adults).
Programació d'activitats culturals (promoció de la lectura, presentacions, xerrades) i formatives (cursos, tallers).
Informació local.
Fotocopiadora d'ús públic (*properament*)



A QUI ENS ADRECEM?

L'accés a la biblioteca i els seus serveis és lliure i gratuït, tenint en compte els següents aspectes:

Per fer ús del servei de préstec cal disposar del carnet del Sistema de





Carrer d'Avall, 31
17160 Anglès
Tel. 972 420 058
info@angles.cat

Lectura Pública de Catalunya.

Per fer ús de la connexió wifi i els ordinadors amb Internet i ofimàtica cal donar-se d'alta al sistema Puntxarxa de la Diputació de Girona.

Per a algunes activitats cal inscripció prèvia, que s'anuncia amb antelació. Per alguna activitat cal abonar una quota d'inscripció, que s'anuncia amb antelació.

Per algun servei cal abonar una taxa o preu públic establert a les ordenances municipals.

Els i les menors de setze anys han de tenir l'autorització del tutor legal per fer ús del servei de préstec, de la xarxa wifi i dels ordinadors d'ús públic.

COMPROMISOS DE QUALITAT



1. Respondre a demandes d'informació i coneixement en un termini màxim de 30 minuts si la informació està a la biblioteca i en 7 dies si cal una recerca més complexa o es troba en una altra biblioteca.

2. Proporcionar un document sol·licitat per préstec interbibliotecari en un termini no superior a 15 dies.

3. Facilitar els serveis en línia de: sol·licitud del carnet d'usuari, renovacions dels préstecs (sempre que no hi hagi una reserva), accés a les dades personals, reserves de documents, consultes de novetats bibliogràfiques...

4. Atendre totes les demandes via correu electrònic, telefònica o presencial de la renovació d'un préstec sempre que no hi hagi una reserva i el document estigui dins el termini de devolució.

5. Oferir mensualment informació de les adquisicions de fons a través del full informatiu de la biblioteca i de la web.

6. Mantenir el fons bibliogràfic actualitzat i en bones condicions.

7. Atendre dels demandes d'adquisició de documents sempre que s'ajustin a la política de gestió de fons de la biblioteca.

8. Oferir mensualment a la web informació actualitzada de les activitats que organitzem i mitjançant butlletí de correu electrònic a aquells qui ho sol·licitin.

9. Assegurar un temps d'espera no superior a 20 minuts per a consultes ràpides per Internet sense demanda prèvia.

10. Mantenir les dades personals dels usuaris amb l'adequada privacitat i només ésser utilitzats per a finalitats i necessitats pròpies de la biblioteca

11. Respondre a les queixes i suggeriments en un termini màxim de 15 dies.

DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI



Carrer de la Indústria, 6, 17160 Anglès
<http://www.bibgirona.cat/biblioteca/angles>
Telfn. 972 42 37 20

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre d'usuaris de la biblioteca





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat

Nombre de préstecs realitzats
 Nombre de cursos realitzats a la biblioteca
 Nombre de tallers realitzats
 Nombre d'assistents a les
 activitats Nombre de queixes
 contestades

SERVEI D'ESPORTS

QUÈ FEM?



L'esport en particular i l'activitat física en general són una de les principals fonts de salut i benestar per a les persones així com un element de cohesió i integració social. L'Ajuntament d'Anglès té com a objectiu promoure l'activitat física i l'esport, desenvolupar la cultura esportiva i donar assessorament i promoció als clubs esportius, centres d'ensenyament i aficionats i per això posa a disposició de tots ells un seguit d'instal·lacions municipals. Aquesta vocació de servei obliga a un manteniment adequat de les instal·lacions, a una millora constants d'aquestes i a escoltar i atendre noves demandes o necessitats dels usuaris o entitats.

QUÈ OFERIM?



Esport en edat escolar

Cessió d'equipaments a les entitats que promocionin l'esport de base.
 Programa de natació Escolar per a centres Educatius.
 Escola de Natació (extraescolar)

Programes d'activitats físiques

Oferta d'activitats físiques dirigides de diferents tipus i intensitats. Escola Aquàtica per adults i tercera edat

Activitats i actes esportius

Suport a l'organització d'activitats esportives a la vila que promoguin la participació popular, transversal i amb participació de tots els col·lectius.

Suport a les entitats esportives

Tramitació de subvencions municipals
 Serveis logístics per a esdeveniments.

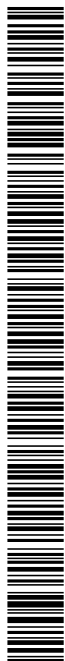
Gestió de la xarxa d'equipaments esportius municipals

Piscines Municipals d'Anglès Pavelló
 Municipal
 Camp de futbol



A QUI ENS ADRECEM?

A tots els veïns i veïnes d'Anglès. Als clubs, entitats i associacions esportives de la ciutat. Als centres educatius del municipi.





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat



COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Oferir un programa d'activitats esportives de qualitat i dirigides per monitors titulats per a diverses franges d'edat.
2. Difondre l'oferta anual de les activitats esportives dirigides abans de l'1 de setembre de cada any.
3. Dur a terme els treballs de manteniment correctiu en el termini màxim d'un mes i els d'emergència en un termini màxim d'una setmana.
4. Cedir instal·lacions esportives municipals a les entitats esportives locals sempre que es sol·liciti amb tots els requisits i no interfereixi en les activitats programades.
5. Fer una actuació diària de neteja a totes les instal·lacions esportives municipals.
6. Garantir la qualitat de l'aigua de les piscines municipals d'acord als paràmetres que estableix la normativa vigent.
7. Respondre totes les peticions, queixes i suggeriments en la major brevetat possible i pel mateix canal que s'han rebut.
8. Assessorar, prèvia demanda seva, tota la ciutadania i les entitats esportives en relació a la pràctica esportiva en el seu sentit més ampli.
9. Garantir mitjançant els programes de Dipsalut el compliment de la normativa de control de legionel·la a la piscina, pavelló i camp de futbol, així com de la normativa de qualitat de l'aigua de la piscina.



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Zona esportiva, s/n Telf. 972424320 piscina@angles.cat
<http://www.angles.cat/serveis/piscina/>
<https://www.selva.cat/esports/municipi.php?nom=Angles>

INDICADORS D'AVUACIÓ

- Metres quadrats d'espai esportiu per cada 1000 habitants.
- % de practicants regulars menors de 16 anys en espais esportius municipals.
- % de practicants d'entitats esportives sobre el total de la població.
- Practicants que reben ajuts PÚBLICS per cada 1000 habitants.
- % de població inscrita i/o abonada a serveis esportius continuats municipals sobre el total d'habitants.
- Satisfacció general de les persones usuàries en el complexos esportius.
- Despesa corrent en esports (incloses les concessions) per habitant.
- % despesa corrent en esports (incloses les concessions) sobre total despeses corrents municipals.
- % d'autofinançament per taxes i preus PÚBLICS.
- % d'autofinançament per aportacions d'altres institucions.
- Despesa en transferències corrents a entitats esportives per habitant.
- Nombre d'entitats esportives del municipi.

LLAR D'INFANTS MUNICIPAL EL CUCUT



Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat



QUÈ FEM?

Treballem per tal de possibilitar, juntament amb les famílies, el creixement global dels nens/es, créixer en salut i benestar, en autonomia, en solidaritat, créixer físicament i psíquicament, socialment i emocionalment.

Així és un espai on els pares troben, per una banda, elements que els ajuden en la seva tasca educativa i, per l'altra, recursos per a la incorporació social del nen/a.



QUÈ OFERIM?

Uns espais, activitats i jocs que intenten estimular i desenvolupar al màxim totes les capacitats de l'infant d'acord al seu procés evolutiu.

Una dedicació exclusiva i professional de l'equip educatiu. Una relació diària entre famílies i personal educatiu.

Una escola oberta als pares amb la possibilitat de participació de les famílies en algunes de les activitats de l'escola.

Una escola arrelada a la nostra comunitat, que utilitza el català com a única llengua vehicular i que dóna especial importància a les tradicions i cultura popular del nostre país.

Un espai respectuós amb les diferents maneres de pensar, tant en la vessant política com religiosa i que fomenta la igualtat entre els dos sexes.

La distribució de nens/es en grups de la mateixa edat.

La incorporació gradual del nen/a al nou ambient escolar. Menjador escolar i servei bon dia i bona tarda.



A QUI ENS ADRECEM?

A infants de 0-3 anys i a les seves famílies.



COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Mantenir l'escola oberta a les famílies amb:

Una entrada esglaonada d'infants i flexibilitat horària durant el període d'adaptació.

Aules obertes durant les entrades i sortides dels infants per poder facilitar la comunicació diària entre l'equip educatiu i les famílies.

Obrir l'escola a tots els familiars per poder participar en activitats prèviament acordades.

Un mínim de dues entrevistes amb les famílies i sempre que és requereixi.

Lliurar el menú a cada alumne que faci ús del servei de menjador i facilitar també la seva consulta a les cartelleres d'aula.

Informar de l'activitat de l'escola mitjançant l'horari setmanal, circulars informatives, cartelleres internes i externes, recull de fotografies, etc.

Promoure el consum responsable amb una racionalització del consum més enllà de l'estalvi econòmic, fent-ne partícips famílies i infants.



Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat

Impulsar accions pedagògiques per fomentar en els infants formes d'actuar respectuoses amb l'entorn (gestió de residus, etc.).

Oferir diferents jornades amb franges horàries variades per adaptar-nos al màxim possible a les necessitats de cada família.



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Carrer de Joan Coromines, 2
 Pàgina web de la llar: <http://www.xtec.cat/eei-elcucut-angles/> / Telf. 972423614 / e-mail: b7005534@xtec.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre de preinscripcions realitzades
 Nombre de matrícules realitzades en el termini de matriculació
 Nombre de matrícules formalitzades fora del termini de matriculació
 Nombre d'alumnes del centre
 Nombre de sortides realitzades

SERVEI DE MEDI AMBIENT



QUÈ FEM?

L'administració local té diverses competències en la protecció del medi ambient, en concret ha de vetllar per la qualitat ambiental en relació a la contaminació acústica i lumínica, ha de regular les llicències ambientals i de seguretat contra incendis que es requereixen a les activitats per el seu funcionament. Per altra banda també ha de fer difusió i sensibilització ambiental alhora que ha de promoure la conservació de l'entorn a nivell global, a través de mecanismes tan extensos com l'agenda 21 o el pla d'acció per l'energia sostenible.



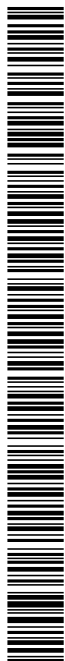
QUÈ OFERIM?

Donem resposta a les peticions ciutadanes relatives a la protecció del medi.
 Gestió, direcció, control i protecció del medi ambient.
 Direcció de polítiques en matèria de sostenibilitat. Prevenció d'incendis.
 Animals abandonats.
 Agricultura i ramaderia.
 Boscos i terrenys forestals.



A QUI ENS ADRECEM?

A tots els veïns i veïnes





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat



COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Conservar el medi natural realitzant desbrossades selectives i neteges de residus periòdiques amb freqüència mínima anual a tots els espais, rieres, torrents i camins del municipi.
2. Contribuir a la sensibilització ambiental mitjançant la col·laboració amb les entitats i publicant periòdicament informació sobre l'activitat del servei als canals de comunicació municipals.
3. Atorgar les llicències de tinença i conducció de gossos potencialment perillosos en un termini màxim de 45 dies, fer-ne el seguiment i requerir la seva obtenció a qui no en disposi.
4. Mantenir actualitzat el cens d'animals domèstics i realitzar les altes i baixes comunicades en el termini de 15 dies.
5. Respondre els dubtes i qüestions rebudes presencialment, per telèfon o mitjançant les xarxes socials en un termini màxim de 48 hores.



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra"
 Telf. 972420058 / info@angles.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre d'actuacions de neteja i desbrossaments realitzats.
 Nombre de llicències de tinença i conducció de gossos potencialment perillosos tramitades.
 Nombre d'animals domèstics censats.

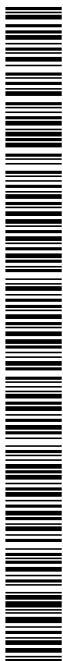
SERVEI D'URBANISME I TERRITORI



QUÈ FEM?

L'Àrea d'Urbanisme i Territori es centra bàsicament en gestionar la planificació i l'impuls urbanístic per tal de donar respostes als reptes presents i de futur, desplegant un model de desenvolupament socioeconòmic basat en les necessitats de creixement tan industrial com residencial del municipi d'Anglès. L'objectiu fonamental de l'Àrea és conèixer la situació socioeconòmica d'Anglès i poder adoptar les mesures necessàries per a reactivar l'economia local. En conseqüència, les actuacions a portar a terme aniran orientades a incrementar els llocs de treball, la millora de la qualitat de l'ocupació i alhora poder afavorir el creixement del teixit econòmic i comercial d'Anglès. A la vegada, és necessari millorar i portar a terme noves vies de comunicació seguint criteris de desenvolupament sostenible i mediambientals, afavorint la participació i la concertació amb agents socials i econòmics del municipi.

Aquest eixos vertebradors han d'ajudar al desenvolupament harmònic d'Anglès i permetre poder gaudir d'una vila ben comunicada, amb un petit teixit industrial consolidat i donar una visió del poble moderna, amable i sostenible.





Carrer d'Avall, 31
17160 Anglès
Tel. 972 420 058
info@angles.cat



QUÈ OFERIM?

Direcció i gestió dels Serveis Tècnics municipals
Planejament urbanístic
Gestió urbanística i llicències
d'obres Disciplina urbanística
Gestió i llicències d'activitats
Mobilitat, transport i mitjans de comunicació
Ordenació del trànsit de vehicles i persones a les vies públiques
Desenvolupament d'actuacions encaminades a afavorir la mobilitat
a persones amb mobilitat reduïda
Polítiques de desenvolupament industrial



A QUI ENS ADRECEM?

A tota la població.



COMPROMISOS DE QUALITAT

Llicències per obres:

1. Resoldre els expedients per a obres sense projecte en un termini inferior a 30 dies.
2. Resoldre els expedients per a obres amb projecte en un termini inferior a 60 dies.
3. Resoldre la pròrroga de la llicència d'obres en un termini inferior a 30 dies.
4. Respondre les queixes que es formulin a través d'instància via Registre General en un termini màxim de 15 dies hàbils.
5. Realitzar les inspeccions resultants de denúncies en un termini màxim de 15 dies hàbils, per valorar si esdevé infracció o no i si cal iniciar expedient sancionador.

Llicències per activitats:

1. Realitzar la inspecció inicial per verificar el compliment de la normativa
2. Trametre la documentació a l'Oficina de la Generalitat amb la màxima celeritat, quan l'activitat necessiti informe previ d'incendis.
3. Informar sobre els procediments i requeriments per sol·licitar llicències o comunicació i sobre l'estat de tramitació de l'expedient a instància del titular de forma presencial, telefònica o per correu electrònic.

Mobilitat:

1. Anunciar amb una antelació mínima de 24 hores les afectacions a la via pública o al transport públic pels treballs de manteniment dels espais públics.
2. Mantenir actualitzada al web municipal la informació de transports públics del municipi i del servei de recollida selectiva dels residus municipals.
3. Contestar els avisos, les queixes i els suggeriments en un temps no



Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat

superior a dues setmanes

Planejament:

1. Fomentar la participació de la ciutadania en la transformació del municipi.
2. Donar la major transparència al procés d'aprovació del planejament tramitat.
3. Complir terminis d'aprovació i exposicions PÚBLIQUES.
4. Publicar al web tot el planejament en curs i el procés d'aprovació i el mantenim actualitzat.

DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI



Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra"
 Telf. 972420058 / info@angles.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre de llicències d'obres atorgades.
 Nombre de llicències d'activitats atorgades.
 Nombre de sol·licituds de comunicacions prèvies.
 Nombre d'expedients de planejament tramitats

SERVEI DE PARCS I JARDINS

QUÈ FEM?



L'Ajuntament té la competència de millora i manteniment dels nostres parcs i jardins, fent-los agradables al servei de la ciutadania.

QUÈ OFERIM?



Donem resposta a les peticions ciutadanes relatives a possibles millores. Planifiquem i executem el manteniment i millora a través de personal de l'ajuntament o de les empreses especialitzades contractades. Actuem eficaçment en la solució de les incidències detectades prioritant l'eliminació de situacions de risc
 Seguiment del contracte de jardineria. Manteniment de parcs i jardins PÚBLICS. Planificació de podes d'arbrat.
 Planificació de substitucions d'arbrat o arbustives. Neteja i desbrossament dels marges dels camins. Neteja de rieres.
 Neteja de parcel·les.



A QUI ENS ADRECEM?

A tots els veïns i veïnes del municipi.





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat



COMPROMISOS DE QUALITAT

Mantenim, conservem i adeqüem: carrers, places, jardins, espais naturals urbans, arbrat viari, edificis públics, mobiliari urbà i espais infantils.



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra"
 Telf. 972420058 / info@angles.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre de reparacions de mobiliari urbà
 Nombre de reparacions de manteniment edificis
 Nombre d'actuacions de manteniment de la via pública

SERVEIS URBANS



QUÈ FEM?

Els serveis urbans, d'abastament d'aigua, de clavegueram, d'enllumenat públic, neteja viària i recollida d'escombraries són una de les competències locals amb un impacte més directe sobre la ciutadania. Una gestió eficient, que resolgui les incidències sense disparar el cost, és l'objectiu que es fixa l'ajuntament.

L'ajuntament, també, es manté ferm en el compromís d'explicar els serveis que ofereix, fixant-ne les condicions i establint mecanismes de control. Així doncs, aquesta carta de servei ha de servir per explicar els objectius que ha assolit l'ajuntament respecte a la prestació dels diversos serveis urbans i fer difusió de les garanties que en dona a la ciutadania.

QUÈ OFERIM?

Donem resposta a les peticions ciutadanes relatives als serveis urbans. Planifiquem i executem la prestació dels diversos serveis urbans a través de personal de l'ajuntament o de les empreses especialitzades contractades.

Actuem eficaçment en la solució de les incidències detectades prioritzant l'eliminació de situacions de risc

Recollida i tractament de residus.

Recollida selectiva de paper, vidre i plàstic. Deixalleria mancomunada i/o mòbil.

Subministrament de llum.

Coordinació amb l'empresa concessionària del subministrament d'aigua potable, clavegueram i tractament d'aigües residuals.

Senyalització de trànsit horitzontal i vertical.



Carrer d'Avall, 31
17160 Anglès
Tel. 972 420 058
info@angles.cat



A QUI ENS ADRECEM?

A tots els veïns i veïnes d'Anglès.



COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Comunicar les incidències en l'enllumenat urbà a l'empresa que realitza el manteniment en un termini no superior a 24 hores en dies feiners.
2. Gestionar els serveis de recollida selectiva dels residus municipals, la neteja dels espais públics i el servei de deixalleria municipal.
3. Mantenir, conservar i adequar el clavegueram, la senyalització horitzontal i vertical, i l'enllumenat públic.



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra"
Telf. 972420058 / info@angles.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

- Nombre de queixes rebudes
- Nombre de queixes gestionades
- Nombre de reparacions d'enllumenat públic.
- Nombre de reparacions a la xarxa de clavegueram

SERVEI DE PROMOCIÓ ECONÒMICA



QUÈ FEM?

L'Àrea de Promoció Econòmica comprèn els actes de planificació, impuls i gestió dels aspectes relacionats amb el foment del comerç local, la política municipal en matèria de promoció de l'activitat econòmica, la gestió dels plans ocupacionals i la formació ocupacional, així com la política municipal en matèria de promoció de l'activitat comercial en general. També les polítiques d'empresa i empenedoria i relació amb el sector d'activitats econòmiques.



QUÈ OFERIM?

- Informació sobre incentius, ajudes i subvencions publicades per altres entitats
- Creació d'ajudes i bonificacions a emprenedors per a la posada en marxa d'una activitat econòmica concreta
- Taula d'agents econòmics. Promoció del teixit empresarial
- Prospecció de les necessitats de les empreses. Contactar amb empreses locals per a conèixer les seves necessitats amb l'objectiu d'adaptar els nostres serveis
- Cercar solucions per al desenvolupament dels polígons industrials Riera





Carrer d'Avall, 31
17160 Anglès
Tel. 972 420 058
info@angles.cat

Seca i Can Perolada.
Borsa de Treball. Intermediació laboral entre les empreses i les persones en recerca de feina
Formació, tallers i jornades per fomentar l'emprenedoria
Estudis econòmics i socials per a fomentar el desenvolupament local
Foment de l'ocupació. Gestió de programes de polítiques actives d'ocupació. Plans ocupacionals per a persones adscrites al Servei d'Ocupació de Catalunya
Dinamització comercial a través de campanyes promocionals
Guia d'establiments comercials. Tòtems publicitaris
Gestió del mercat setmanal (dimecres i diumenges)



A QUI ENS ADRECEM?

A tota la població.



COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Atendre i informar les persones que ho sol·licitin amb un tracte amable i respectuós.
2. Garantir en tot moment la confidencialitat de les dades personals i la situació personal.
3. Tractar cada cas amb discreció i facilitar tots els recursos possibles per trobar la solució més adient.
4. Informar dels recursos formatius i ocupacionals del servei.
5. Donar resposta en un termini de cinc dies a les persones que es vulguin donar d'alta o registrades que s'hagin interessat en una o més ofertes de treball o accions formatives i que compleixin els requisits especificats en cada cas.
6. Oferir tots els serveis de la Xarxa Catalunya Emprèn per a persones emprenedores: informació i orientació, assessorament, formació i consolidació.
7. Informar de les facilitats financeres, ajuts i subvencions amb les que poden comptar els emprenedors.
8. Oferir accions promocionals per dinamitzar el comerç local atenent a la demanda actual dels comerciants i a les línies d'actuació del moment.
9. Respondre a la sol·licitud de permisos i tràmits de subvencions dels comerciants



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra"
Telf. 972420058 / info@angles.cat



Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

- Nombre d'orientacions individuals.
- Nombre de persones que han participat en formació.
- Subvencions gestionades.
- Nombre de noves empreses creades al municipi, a través del servei.
- Nombre d'accions formatives empresarials realitzades.
- Nombre de participants a les accions formatives.
- Nombre d'autònoms, de Societats de Responsabilitat Limitada (SL) i Societat Limitada.
- Nombre de consultes realitzades.
- Nombre d'informacions donades referent a ajuts i subvencions.
- Nombre de subvencions atorgades a comerciants.
- Nombre d'activitats de dinamització comercial realitzades al municipi amb col·laboració de l'Ajuntament.

SERVEI DE PROMOCIÓ TURÍSTICA

QUÈ FEM?



L'Àrea de Turisme treballa per a la promoció i el desenvolupament de a potenciar-ne el seu posicionament, incrementar el nombre d consolidar nos com a destinació turística respectant i donant a patrimoni arquitectònic i industrial de la vila, així com diferents itineraris com a eixos vertebradors.



QUÈ OFERIM?

- ✓ Atenció individualitzada
- ✓ Promoció i desenvolupament del municipi sobre diferents aspectes del nostre municipi
- ✓ Portal web d'informació turística



A QUI ENS ADRECEM?

A tota la població i a tots els visitants del poble



COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Oferir informació personalitzada tant presencialment com telefònicament a totes les persones, institucions, organismes que realitzin consultes so
2. Participar en les accions de promoció del municipi que promo





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat

valors.

3. Respondre les consultes i els suggeriments que ens arribin al nostre servei mitjançant els canals disponibles: via web o correu electrònic o telèfon.

DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra" Telf. 972420058 / info@angles.cat



INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre de comunicació dels allotjaments turístics tramitats. Nombre de consultes realitzades en matèria de turisme.

Nombre de sol·licitud de filmacions i fotografies a la via pública.

SERVEI DE SANITAT I PROMOCIÓ DE LA SALUT



QUÈ FEM?

La salut no és un concepte tancat i no s'ha de treballar només des d'una regidoria concreta, la salut s'ha de treballar conjuntament des de totes les regidories, la salut és urbanisme, la salut és joventut, la salut és ensenyament, la salut són els serveis socials bàsics, la salut és la igualtat, la salut és l'atenció a la infància, la salut és l'atenció integral a la gent gran, per això, des de l'Àrea de Sanitat i Promoció de la Salut ens ocupem de desenvolupar accions per fomentar i protegir la salut de les persones i treballem perquè es tingui en compte en l'àmbit municipal l'impacte de totes les polítiques (urbanisme, educació, medi ambient...) en la salut de les persones, promovent el treball intersectorial.

Aquests objectius els treballem mitjançant programes i activitats per fomentar estils de vida saludables, i per garantir la salubritat dels equipaments i espais públics, entre d'altres. També promovem plans i estudis per detectar les necessitats i les desigualtats en salut per aconseguir l'equitat territorial.



QUÈ OFERIM?

Promoció de la salut:

Potenciar l'activitat física i esport
 Potenciar una alimentació saludable

Millorar el benestar emocional i salut mental de la població
 Prevenció de les addiccions

Salut bucodental

Sexualitat sana i afectiva





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat

Prevençió i protecció de la salut:

Control de plagues
 Control de les sorreres parcs infantils
 Control legionel·losis
 Control de l'aigua de consum humà
 Control piscines d'ús PÚBLIC
 Control d'animals



A QUI ENS ADRECEM?

A tota la població.



COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Garantir la salut pública dels ciutadans d'Anglès dins del marc competencial que estableix la llei 18/2009, de salut pública de Catalunya.
2. Atendre les demandes dels ciutadans de manera immediata, en el cas de les urgències, o bé en un termini d'una setmana.
3. Atendre el 100% de les demandes sol·licitades en el cas de les actuacions per insalubritat en habitatges i indrets no habitats i en el cas de les queixes per problemes de plagues, prèvia valoració tècnica de la situació.
4. Millorar de manera continuada la qualitat dels serveis prestats així com actualitzar la informació dels serveis que oferim.



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra"
 Telf. 972420058 / info@angles.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre d'analítiques de les aigües de consum públic.
 Nombre de controls sanitaris de les piscines d'ús PÚBLIC.
 Nombre d'analítiques de l'aigua de les piscines d'ús PÚBLIC.
 Nombre de controls per a la prevençió de la legionel·losi a les instal·lacions susceptibles de risc.
 Nombre d'inspeccions d'insalubritat.
 Nombre d'autoritzacions sanitàries d'establiments de tatuatge, micropigmentació i pírcing.
 Nombre de controls sanitaris d'establiments de tatuatge, micropigmentació i pírcing.
 Nombre d'inspeccions dels diferents tipus d'establiments alimentaris.
 Nombre d'actuacions de desratització i desinsectació realitzades.
 Nombre d'actuacions de prevençió i promoció de la salut.
 Nombre de demandes urgents resoltes.
 Nombre de demandes no urgents resoltes.





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat

SERVEI DE SEGURETAT CIUTADANA



QUÈ FEM?

La Policia Local d'Anglès és el servei de l'Ajuntament que té com a missió principal protegir el lliure exercici dels drets i llibertats dels ciutadans, vetllar per la seva seguretat i contribuir a una millor convivència ciutadana. Volem fer de la Policia Local una organització altament valorada per la ciutadania per la qualitat i eficiència dels seus serveis.



QUÈ OFERIM?

Serveis policials de circulació i mobilitat
 Serveis de policia administrativa
 Serveis de seguretat ciutadana i proximitat
 Serveis de policia assistencial i relacions amb la comunitat



A QUI ENS ADRECEM?

A tots els veïns i veïnes i els visitants.

comprovar les infraccions per incompliment de les normatives administratives, així com denunciar-les, si s'escau.

7. Establir estratègies i acords de coordinació amb la resta d'operadors de seguretat

8. Atendre de forma immediata i preferent aquelles persones que hagin estat víctimes de delictes violents, i oferir-los protecció i orientació adequada i específica a la situació viscuda.

9. Coordinar, amb agilitat i rapidesa, les denúncies o fets rellevants, fent l'oportuna difusió a la resta d'operadors de seguretat, per facilitar-ne la resolució.

10. Visitar anualment tots els comerços per mantenir actualitzades les seves dades de contacte, informar-los de les accions preventives que poden realitzar en moments d'especial risc per al seu negoci i rebre les seves inquietuds i demandes

11. Oferir contacte directe i atenció personal, realitzant les inspeccions i comprovacions que siguin necessàries, per mediar en els conflictes derivats de la convivència veïnal.

12. Fer actuacions de seguiment de les persones grans, i altres col·lectius, activant els protocols, administracions i institucions que siguin necessaris en cada cas.



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra"
 Telf. 972420058 / info@angles.cat





Carrer d'Avall, 31
17160 Anglès
Tel. 972 420 058
info@angles.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre d'expedients relacionats amb convivència
ciutadana
Nombre d'actes per infraccions administratives
Nombre d'accidents de trànsit
Nombre de vehicles retirats de la via pública i
tipologia
Nombre de denúncies de trànsit i tipologia
Nombre de controls preventius de trànsit
Nombre de denúncies penals
Nombre de controls preventius de seguretat ciutadana

SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL (SBAS)

QUÈ FEM?



Els Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) estan gestionats pel Consell Comarcal de la Selva i adscrits a l'Ajuntament d'Anglès. L'equip de l'SBAS està format per dos professionals, la Treballadora social i l'Educadora social. L'SBAS és el primer nivell d'atenció social a la població, implica promoure actuacions preventives, rehabilitadores de caràcter universal, projectes integradors i alhora oferir a totes les persones el suport necessari perquè s'apoderin i siguin autònomes en el desenvolupament del seu projecte de vida



QUÈ OFERIM?

Atenció individual i familiar:

Oferir informació, orientació, assessorament i treball social comunitari. Atenció centrada en la persona i la seva interacció familiar i comunitària. Informar i ajudar en la gestió dels tràmits, recursos i prestacions socials a les persones ateses.

Detectar, acollir, intervenir i elaborar un pla de treball i seguiment a les persones i famílies ateses.

Treballar des de la prevenció, detecció i tractament de necessitats socials i educatives.

Atendre a les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups.

Tramitació d'ajuts municipals, comarcals i autonòmics.

Dissenyar programes d'actuacions socials i cooperar amb els altres serveis de la xarxa de benestar.

Promoure actuacions que contribueixin en la prevenció de les problemàtiques socials i a la reinserció i integració de les persones i famílies en situació de risc social o exclusió.

Coordinació amb els diferents agents professionals i càrrecs polítics que treballen en el territori





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat

Atenció a la gent gran i a la dependència:

Informació, orientació i suport a les persones grans i/o dependents i a les famílies.

Informar i assessorar sobre recursos i serveis.

Articular recursos i serveis que ajudin a millorar i pal·liar necessitats d'atenció de les persones grans i/o dependents, afavorint la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social.

Detecció i prevenció de situacions de risc socials o exclusió.

Prevenir situacions de crisi familiar provocades per sobrecarrega del cuidador/a i/o dependència del familiar.

Tramitació del servei de teleassistència.

Gestions del reconeixement i revisió de discapacitat i llei de dependència.

Assignació de recursos/serveis o prestacions en cada cas a les persones amb dependència a partir del Programa Individual d'Atenció, segons la situació personal, l'entorn familiar i la disponibilitat de serveis.

Atenció a les persones amb discapacitat:

Proporcionar informació i orientació a les persones amb discapacitat i a les famílies en relació als drets, serveis, prestacions i mesures d'accions regulades per la normativa estatal i autonòmica.

Assessorar en la gestió dels tràmits oportuns.

Derivació i coordinació amb serveis, entitats i fundacions que treballen per promoure en igualtat de condicions a totes les persones amb discapacitat.

Atenció a les dones:

Oferir informació, orientació i assessorament a les dones en relació als drets, servei, prestacions en l'àmbit social, personal, familiar, etc.

Prevenir i detectar les violències contra les dones i establir els mecanismes d'informació i derivació als serveis i recursos especialitzats.

Contribuir a l'apoderament de les dones i a la sensibilització social.



A QUI ENS ADRECEM?

A tota la població.



COMPROMISOS DE QUALITAT

Garantir en tot moment la confidencialitat de les persones ateses al servei. Promoure el treball col·laboratiu i en xarxa entre els tècnics i les tècniques de l'Àrea Bàsica i els i les professionals que treballen en el territori per la construcció de treball conjunt.

Diagnòstic del territori i descoberta de les necessitats socials dels diferents municipis.

Generar i estendre les noves metodologies d'intervenció, per donar resposta a les necessitats de la població centrat en la persona i tenint en compte el seu entorn comunitari i les seves relacions socials.



Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Ajuntament d'Anglès

Carrer d'Avall, 29-31, "Can Cendra"

Telf. 972748805/ 972420058 /
 info@angles.cat **Consell Comarcal de la
 Selva - Benestar Social** Carrer del Prat, 1,
 principal. Santa Coloma de Farners Telf.
 872973003

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Dades quantitatives

Nombre d'expedients oberts.

Casos d'atencions puntuals i
 tràmits. Casos d'intervenció
 social i/o tractament.

Nombre de casos familiars en seguiment, arrossegats d'anys
 anteriors. Nombre d'entrevistes concertades.

Nombre d'entrevistes no concertades. Visites a domicili.

Nombre de gestions. Nombre de coordinacions.

Nombre de tràmits d'ajuts socials i recursos.

Nombre d'informes d'exclusió residencial i/ pobresa
 energètica per companyies.

NÚMERO d'habitatges ocupats. NÚMERO de desnonaments.

Nombre de tràmits realitzats en relació a la discapacitat.

Nombre de tràmits realitzats en relació a la llei de dependència.

Casos de maltractament de violència de gènere detectats.

Casos de maltractament gent gran detectats.

Dades qualitatives

Accions davant les necessitats d'autonomia. Accions davant
 necessitats materials.

Accions davant necessitats relacionals.

Programes provinents de l'Àrea de Benestar Social.

Projectes específics del Municipi.

Propostes i compromisos

SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA (SIS)

QUÈ FEM?



El Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS) treballa per un adequat desenvolupament integral i benestar dels infants i adolescents, amb l'objectiu fonamental d'assegurar que els progenitors/es o persones que tinguin la tutela o la guarda dels infants o adolescents, disposin de l'oportunitat d'oferir-los aquest nivell bàsic que necessiten per a un desenvolupament integral adequat.





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat



QUÈ OFERIM?

Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc

Proporcionar suport a la criança i l'educació dels infants de 0 a 3 anys, oferint espais per treballar mitjançant la intervenció de les professionals, en la millora de la cobertura de les necessitats dels infants en situació de risc.

Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc

Prestar el suport necessari a les famílies amb infants i adolescents en situació de risc, per tal d'aconseguir que tinguin cobertes les seves necessitats bàsiques en el nucli familiar i evitar l'agreuement de situacions de desprotecció.



A QUI ENS ADRECEM?

Famílies o unitats de convivència amb infants i adolescents en situació de risc.



COMPROMISOS DE QUALITAT

Oferir una intervenció freqüent i continuada, dirigida a la promoció del benestar d'infants i adolescents, des del medi d'origen
 Oferir una intervenció integral a través de la derivació si s'escau, i la coordinació amb els diferents agents i serveis del municipi
 Garantir un tracte respectuós, amable i confidencial



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Ajuntament d'Anglès

Carrer d'Avall, 29-31, "Can Cendra"

Telf. 972748805 / 972420058 / info@angles.cat

Consell Comarcal de la Selva - Benestar Social Carrer del Prat, 1, principal. Santa Coloma de Farners Telf. 872973003

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre de famílies ateses

Nombre d'infants i adolescents atesos

Temps mitjà d'espera entre derivació i primera entrevista (en dies)

Temps d'espera d'accés al servei (en dies)

Temps mitjà d'estada en el servei

Nombre total d'actuacions anuals individuals per família i per tipus d'intervenció

Nombre d'hores total anuals per actuacions individuals per família i per tipus d'intervenció

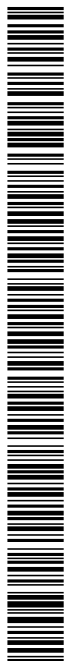
Nombre total de sessions grupals anuals per família i tipus d'intervenció

Nombre d'hores total anuals per sessions grupals anuals per família i per tipus d'intervenció

Mitjana de sessions individuals per família

Mitjana d'assistència a les sessions grupals

Grau de satisfacció de les famílies usuàries recollit a través d'un registre





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat

SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES (SIAD)

QUÈ FEM?



El Pla de Polítiques de Dones de la Selva 2016-2020 contempla a la línia 3.2.: “Ampliar la xarxa descentralitzada del SIAD Selva: Apropar els serveis d'atenció i informació a les dones als municipis de la comarca que no compten amb aquest servei. Fomentar el treball en xarxa en el territori a partir de la creació de noves antenes del SIAD Selva”. Aquest eix es concreta en la posada en marxa del Servei d'Atenció i Informació a les Dones (SIAD) d'Anglès, amb l'objectiu de dinamitzar els recursos existents i crear nous actius que proporcionin resposta a les necessitats i interessos de les dones del municipi. Gràcies a la voluntat política, les dones d'Anglès veuen facilitat l'accés al servei, sent ateses directament a la seva població.

QUÈ OFERIM?



Servei d'Informació i Atenció a les Dones

Oferir informació, orientació i assessorament en tots aquells aspectes relacionats amb la vida de les dones en els àmbits laboral, social, personal, familiar, etc.

Detectar les violències contra les dones i establir els mecanismes d'informació i derivació als serveis especialitzats.

Contribuir a l'apoderament de les dones i a la sensibilització social.

Servei Especialitzat de Psicoteràpia per a Víctimes de violència Masclista Dur a terme l'atenció psicoterapèutica especialitzada a totes les dones víctimes.

Promoure la creació i dinamització de grups de suport a dones víctimes de violència de gènere.

Millorar els mecanismes per prevenir, detectar i eliminar la violència masclista.

Dinamització comunitària

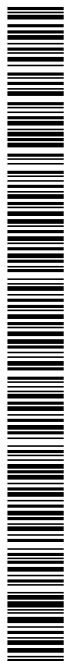
Fomentar la participació formal de les dones. Donar suport i enfortir les organitzacions de dones existents.

Fomentar la participació en associacions de dones.

Promoure la participació de les dones en el món associatiu en general (més accions de sensibilització i reforçar mecanismes de detecció).

Commemorar el 25N Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència envers les Dones i el 8 de març, Dia de les Dones, com a acció de sensibilització al municipi d'Anglès.

Ampliar la participació en la taula sobre el protocol de violència de gènere de la Selva amb més agents socials per reforçar els mecanismes de detecció.





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat



A QUI ENS ADRECEM?

Totes les dones del municipi majors d'edat (en cas de ser menors d'edat, s'hauria de consultar prèviament amb la tècnica referent).



COMPROMISOS DE QUALITAT

Garantir l'accés a la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones en situacions de violència masclista establerta a la Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eliminar la violència masclista.

Incorporar la perspectiva de gènere i de diversitat afectiu-sexual en el desenvolupament de les diverses tasques del servei.

Oferir una intervenció integral a través de la derivació si s'escau, i la coordinació els diferents agents i serveis del municipi.

Garantir un tracte respectuós, amable i confidencial.

Atendre totes les demandes de manera presencial, telefònica i/o electrònica els dies d'atenció.



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Ajuntament d'Anglès

Carrer d'Avall, 29-31, "Can Cendra"

Telf. 972748805 / 972420058 / info@angles.cat **Consell**

Comarcal de la Selva - Benestar Social Carrer del Prat, 1, principal. Santa Coloma de Farners Telf. 872973003

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre de persones ateses pel servei.

Nombre d'accions comunitàries portades a terme.

Nombre de persones que han participat a les accions comunitàries.

Temps mitjà d'espera entre la derivació i la primera visita.

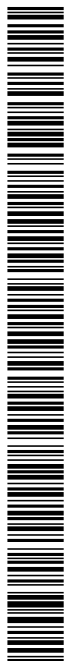
SERVEI DE PADRÓ MUNICIPAL



QUÈ FEM?

El Servei d'Estadística i Padró dirigeix el Padró d'Habitants del municipi i el cens electoral, Alhora, realitza l'explotació estadística i estableix el seguiment de les dades de caràcter personal i en matèria de transparència.





Carrer d'Avall, 31
17160 Anglès
Tel. 972 420 058
info@angles.cat



QUÈ OFERIM?

Assessorem i supervisem els moviments residencials (altes, baixes, modificacions i renovacions) i empadronaments de persones nouvingudes al municipi.

Fem el seguiment institucional sobre les dades de caràcter personal, les auditories i la seva protecció.

Dissenyem i expedim acreditacions (certificats) i justificants (volants) d'empadronament.

Fem d'interlocució amb administracions, empreses i ciutadania en matèries padró d'habitants, eleccions, estadística, transparència i protecció de dades personals.

Facilem les dades estadístiques, dels processos electorals i els estudis de diagnosi demogràfic.



A QUI ENS ADRECEM?

A tota la població.



Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat



COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Donar resposta a les consultes d'informació, en funció de la seva matèria: estadística i dades padronals no protegides, protecció de dades personals, transparència, i nomenclatura de via pública (carrerer).
2. Usar els recursos, per adquirir el màxim d'eficàcia i eficiència en la nostra comunicació.
3. Dur a terme la formació contínua del personal per assegurar una gestió correcta.



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra"
 Telf. 972420058 / info@angles.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

- Nombre d'altres padronals (mensual)
- Nombre de modificacions de dades padronals (mensual)
- Nombre de renovacions padronals (mensual)
- Nombre de baixes padronals (mensual)
- Nombre de certificats o volants padronals emesos (mensual)
- Nombre de consultes en protecció de dades (mensual)
- Nombre de consultes en transparència (mensual)
- Nombre de reclamacions del cens eleccions (mensual)

SERVEI DE CENTRE DE DIA EL MOLÍ DE CUC



QUÈ FEM?

El Centre de Dia "Molí de Cuc" d'Anglès és un servei d'acolliment diürn i d'assistència a les activitats de la vida diària de les persones grans en situació de dependència.



QUÈ OFERIM?

Un entorn adequat i adaptat a les necessitats d'atenció i interessos de les persones grans de forma personalitzada.
 Suport per a la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social.
 Potenciem i estimulem les habilitats de cada persona d'acord als seus gustos i preferències, en un ambient LÚDIC i acollidor.



A QUI ENS ADRECEM?

Persones grans que necessitin organització, supervisió i assistència en el desenvolupament de les activitats de la vida diària, i que veuen completada la seva atenció en el seu entorn familiar.





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat



COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions possibles.
2. Proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents
3. Oferir felicitat i qualitat de vida a les persones grans. Preferències, desitjos, projecte de vida, autonomia, capacitats, respecte, dignitat, consens, entorn i família.



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Carrer Joan Corominas, 5
<http://www.sumaracciosocial.cat/ca/molidecuc.html>
 Telf. 972.421.108 /cdangles@sumaracciosocial.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre d'usuaris del centre de dia
 Nombre d'activitats de lleure realitzades
 Nivell de satisfacció del centre per part dels usuaris i/o famílies

SERVEI DE JOVENTUT



QUÈ FEM?

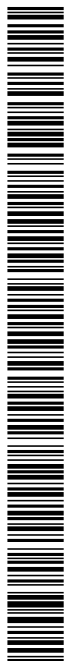
Informació, orientació i acompanyament a les persones joves en tots els àmbits de la seva vida: educació, formació, laboral, salut, participació, oci i cultura, etc. amb la finalitat de generar oportunitats.

Promoure espais de reflexió on assajar habilitats i competències i posar en pràctica mecanismes per respondre davant la vida, que és el que permet a les persones afrontar i gestionar la seva situació vital amb una actitud oberta, positiva, sòlida i conscient.



QUÈ OFERIM?

Servei d'orientació acadèmica: sistema reglat d'ensenyament, formació continua, formació entorn el lleure educatiu, cursos i projectes de la Garantia Juvenil.
 Servei d'orientació laboral: elaboració del currículum, eines i canals de recerca de feina, definició de l'objectiu professional, roll-playings sobre l'entrevista de feina, mobilitat internacional.
 Informació juvenil: agenda d'activitats municipals i de la zona, notícies d'interès, recursos, expedició dels carnets d'alberguista i estudiant.
 Suport a entitats: suport i assessorament en creació i gestió d'entitats juvenils, informació sobre convocatòries de subvencions per a entitats juvenils.
 Activitats puntuals de dinamització juvenil.
 Institut Rafael Campalans: tallers a les tutories, projecte de formació de delegats/des, punt d'informació i dinamització a les hores del pati, col·laboració amb el DENIP, cartelleres, etc.





Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat



A QUI ENS ADRECEM?

Persones joves (12-29 anys)



COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Proporcionar orientació acadèmica i laboral
2. Realitzar activitats orientades a la millora de la qualitat de vida dels joves
3. Informar en qualsevol tema relacionat amb joventut i oportunitats



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

A l'Ajuntament, els dijous de 9-14 amb cita prèvia.
 620 20 33 00 / tbaldiz@selva.cat
Instagram: estaciojove_anglescat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre d'usuaris
 Nombre d'activitats de lleure realitzades
 Nivell de satisfacció per part dels usuaris i/o famílies

SERVEI DE CEMENTIRI



QUÈ FEM?

Vetllem per la prestació dels serveis funeraris d'acord amb els principis d'universalitat, accessibilitat, continuïtat, respecte als drets dels usuaris i lliure concurrència.



QUÈ OFERIM?

Duem a terme el manteniment i condicionament del cementiri municipal. Realitzem diferents tipus de sepultura: nínxols i columbaris.
 Realitzem autoritzacions d'inhumacions.
 Realitzem els expedients de pèrdua o caducitat de drets funeraris.
 Tramitem pròrrogues de concessió i/o arrendaments.
 Atorguem permisos per a la col·locació de làpides.



A QUI ENS ADRECEM?

A tota la població d'Anglès.



Carrer d'Avall, 31
 17160 Anglès
 Tel. 972 420 058
 info@angles.cat



COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Obrir i tancar el cementiri d'acord amb l'horari establert.
2. Mantenir el conjunt d'instal·lacions i construccions en bon estat de neteja i conservació i d'ordre.
3. Mantenir les zones enjardinades segons la programació establerta.
4. Atendre amb sensibilitat i diligència als familiars i assistents als enterraments.
5. Atendre el 100% de les queixes i/o suggeriments.
6. Oferir informació personalitzada tant presencialment com telefònicament.
7. Tramitar els expedients administratius.



DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra"
 Telf. 972420058 / info@angles.cat

INDICADORS D'AVALUACIÓ

Nombre d'enterraments realitzats a l'any. Nombre d'expedients administratius anuals. Nombre de queixes contestades. Nombre d'actuacions de millora i conservació realitzades.

FONTS I BIBLIOGRAFIA

- Guia per al desenvolupament de Cartes de Serveis del Ministeri d'Administracions Públiques. (segona edició, 2010).
- Guia per a l'elaboració de cartes de serveis de la Generalitat de Catalunya, de la col·lecció Eines de Gestió Pública, elaborada pel Departament de Governació i Polítiques Públiques de la Direcció General de Modernització de l'Administració, editada a Barcelona l'any 2008.
- Manual d'elaboració de cartes de serveis de la Diputació de Barcelona - Àrea de Salut i Consum.
- Norma espanyola UNE 93200:2008, sobre els requisits de les Cartes de Serveis.

La qual cosa es fa PÚBLICA pel seu coneixement i efectes.

Anglès, 12 de desembre de 2019

L'alcaldesa
 Astrid Dasset Dasset

