

CARTA DE SERVEIS

SUPORT A LES ENTITATS

MAIG 2022



Data aprovació: 01/06/2022
Data entrada en vigor: 21/06/2022

AJUNTAMENT DE VILADECANS



PRESENTACIÓ

L'Ajuntament Viladecans compta actualment amb més de 200 entitats inscrites al Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes. El nostre moviment associatiu no és només important en volum si no que és també molt divers ja que l'integren entitats d'àmbits diferents: cultura, comunitat, esports, educació, joventut, cooperació, salut pública i consum o gent gran, entre d'altres.

Malgrat aquesta varietat en la tipologia i els objectius, les entitats tenen en comú necessitats i comparteixen inquietuds, dubtes, experiències o maneres de funcionar que requereixen d'un servei de suport específicament destinat al moviment associatiu que vagi des de l'atenció individualitzada per a la informació i l'assessorament, fins a projectes de dinamització més globals, sempre amb la voluntat d'enfortir teixit associatiu de Viladecans.

ÍNDEX

1.- Identificació	4
2.- Missió i objectius	5
3.- Descripció del servei	5
4.- Relació de les línies de Servei que es presten	5
5.- Legislació aplicable	8
6.- Persones destinatàries	8
7.- Cost per usuari/a	8
8.- Com es pot sol·licitar el Servei	9
9.- Canals de presentació de suggeriments, queixes i terminis de resposta	10
10.- Com millorar el servei. Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	11
11.- Drets i deures dels usuaris/es del Servei	13
12.- Compromisos de qualitat, indicadors de mesura	14
13.- Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos	16
14.- Seguiment, avaluació dels compromisos, retiment de comptes i periodicitat de la difusió del seguiment de la carta	17
15.- Espais de consulta del seguiment de la carta	17
16.- Sistema d'aprovació, actualització i retiment de comptes	18
17.- Localització del servei i formes d'accés	18

1.- Identificació

Nom del servei	Suport a les entitats
Àrea i unitat responsable	Àmbit de Serveis a la Ciutadania Serveis d'Acció Comunitària Unitat de dinamització comunitària, esportiva i xarxa d'equipaments
Altres àrees implicades	Àmbit de Presidència Àmbit de Transició Ecològica i Promoció de la Ciutat
Equip tècnic	<ul style="list-style-type: none">• Cap de la unitat de dinamització comunitària, esportiva i xarxa d'equipaments• Tècnica de dinamització comunitària.• Servei administratiu de suport al Registre d'entitats.• Personal de l'Ateneu d'entitats Pablo Picasso, Xarxa de Casals de Barri, Ateneu de Cultura Popular Can Batllori, Centre de Recursos per a Joves Can Xic.• Referents tècnics dels diferents departaments de l'Àmbit de Serveis a la Ciutadania.
Web del Servei	https://www.viladecans.cat/ca Espai "Comunitat" Apartat "Entitats i Associacions"

2.- Missió i objectius

Fomentar la participació del teixit associatiu i d'entitats de la ciutat, apropant-les a la realitat social, per tal que el desenvolupament de la seva activitat doni resposta a les necessitats i inquietuds de la ciutadania.

Objectiu 1.-

Fomentar el teixit associatiu de la ciutat

Objectiu 2.-

Facilitar i impulsar la participació activa de les entitats en les activitats desenvolupades a la ciutat.

Objectiu 3.-

Promocionar el teixit associatiu local entre la ciutadania

3.- Descripció del servei

El Servei de suport a les entitats s'encarrega de prestar assessorament, informació i acompanyament al moviment associatiu del municipi de Viladecans.

4.- Relació de les línies de Servei que es presten

Línia de servei: 1 Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes

El Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes conté informació de les entitats existents a la ciutat, els seus objectius i la seva representativitat. Permet a l'Ajuntament impulsar polítiques municipals de foment del teixit associatiu més ajustades a les necessitats reals. A més, també permet crear un directori d'entitats i associacions a disposició de la ciutadania, que pot consultar-ne les dades de contacte.

Línia de servei: 2 Ajuts i subvencions

L'Ajuntament de Viladecans concedeix, a les entitats ciutadanes sense ànim de lucre, ajudes econòmiques mitjançant subvencions.

La finalitat de les subvencions és el foment dels projectes d'interès públic i social de les ciutadanes i els ciutadans de Viladecans, que treballin en les següents línies i objectius:

- Millorar el benestar social i la igualtat d'oportunitats entre la població de Viladecans.
- Potenciar la qualitat democràtica i els valors de ciutadania.
- Mantenir i potenciar el patrimoni cultural del municipi.

Línia de servei: 3 Assessorament a les entitats

L'Ajuntament de Viladecans ofereix, a l'Ateneu d'Entitats Pablo Picasso, el servei d'assessorament associatiu. En aquest servei, les entitats i les persones interessades en constituir una associació a la nostra ciutat, poden sol·licitar informació i assessorament sobre temes referents a la posada en marxa d'una entitat i la seva gestió quotidiana (organització, desenvolupament i avaluació de projectes, elaboració de pressupostos, fonts de finançament, suport en la preparació de tràmits i subvencions).

Línia de servei: 4 Pla de Formació per a entitats

El Pla de Formació per a entitats té la missió d'oferir, en cada edició, un ampli ventall de propostes formatives per a dotar a les entitats d'eines i coneixements per a la millora del seu funcionament i dinamització.

Els objectius d'aquest projecte són:

- Millorar la capacitat de gestió i el funcionament intern de les entitats.
- Millorar qualitativament i quantitativa el desenvolupament d'activitats de les entitats.
- Millorar els sistemes de comunicació per enfortir la presència i implicació de les entitats en el nostre municipi.

Línia de servei: 5 Mostra d'Entitats

La Mostra d'Entitats té com a objectiu principal afavorir el foment del teixit associatiu mitjançant la creació d'espais de participació, coneixement, apropament i intercanvi entre la ciutadania i les entitats, així com també entre les mateixes entitats de la nostra ciutat.

S'organitza durant el cap de setmana de mitjans de maig dintre del marc de la Fira de Sant Isidre.

Línia de servei: 6 Punt de Voluntariat

El Punt del Voluntariat és un servei creat per l'Ajuntament de Viladecans amb l'objectiu d'informar, assessorar i orientar totes aquelles persones que volen realitzar un voluntariat així com també de donar suport a les entitats interessades en la recerca de persones voluntàries. Es tracta d'un espai de connexió entre les persones que volen col·laborar i les entitats que cerquen voluntariat.

Línia de servei: 7 Cessió d'espais municipals per a seu social i pel desenvolupament d'activitats

La Xarxa de Casals de Barri i els equipaments culturals i comunitaris de Viladecans està formada per un seguit d'equipaments cívics municipals que tenen per objectiu oferir espais a les entitats i als ciutadans i les ciutadanes de Viladecans on poder desenvolupar accions, sense ànim de lucre, de caire culturals, cíviques, socials, de lleure i d'altres que tinguin interès públic, així com afavorir la participació de la ciutadania en aquells assumptes de la comunitat que fomentin la difusió de valors i la convivència plural, generacional i associativa.

Les entitats també poden sol·licitar l'ús d'espais i organitzar activitats en altres equipaments municipals com per exemple els centres educatius o la via pública.

Línia de servei: 8 Suport a la transició digital de les entitats

El marc legal obliga a les entitats a realitzar les tramitacions amb l'administració de forma electrònica. Alhora, la situació generada per la COVID-19 i les restriccions sanitàries derivades han posat de manifest que cal incorporar noves maneres de treballar i relacionar-se virtualment per a poder continuar la tasca associativa en un nou context social que ha quedat marcat per la pandèmia.

El Pla de Reactivació Local de 2021 ens ha permès crear i consolidar nous serveis de suport a transició digital de les entitats amb l'objectiu de facilitar l'adaptació de les entitats a aquest nou context.

5.- Legislació aplicable

- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, d'accés a la informació pública i bon govern
- Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, del 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei 3/2018, del 5 de desembre, de protecció de dades personal i garantia dels drets digitals.
- Reglament Participació ciutadana Viladecans (BOP 12/05/2017)
- Reglament d'utilització de la xarxa de casals de barri i equipaments culturals de Viladecans (BOP 10/08/2010)
- Ordenança general reguladora de subvencions de l'Ajuntament de Viladecans (BOPB 10/04/2006)
- Ordenança reguladora de l'ús de les instal·lacions esportives municipals de Viladecans (BOP 15/12/2020)

6.- Persones destinatàries

Entitats i Associacions de Viladecans, i persones físiques interessades en el món associatiu.

7.- Cost per usuari/a

Servei gratuït per a les entitats.

Alguns serveis poden tenir un cost que queda recollit a la ordenança fiscal corresponent.

8.- Com es pot sol·licitar el Servei

Presencialment:

- A l'**Ateneu d'Entitats Pablo Picasso**

Passatge de Sant Ramon, 2

Cal demanar cita prèvia telefònica (Tel. 936 591 456) o a través del correu electrònic:

ateneupicasso@viladecans.cat

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 13 h i de 16 a 22 h i dissabtes de 16 a 20 h. Servei d'assessorament associatiu (dilluns de 16 a 21h, dimarts de 9 a 13 h i dijous de 16 a 21 h).

- A la **Torre Baró**

C/ Àngel Guimerà, 2

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h i dimarts i dijous de 16 a 20 h A l'agost només horari de matins.

Telemàticament:

Mitjançant els [tràmits](#) disponibles a la Seu electrònica

Telefònicament:

- **Ateneu d'Entitats Pablo Picasso:** 936 591 456 - Horari: de dilluns a divendres de 9 a 13 h i de 16 a 22 h i dissabtes de 16 a 20 h. Servei d'assessorament associatiu (dilluns de 16 a 21h, dimarts de 9 a 13 h i dijous de 16 a 21 h).

- **Torre Baró:** 936 351 802 (De dilluns a divendres de 9 a 14 h i dimarts i dijous de 16 a 20 h. A l'agost només horari de matins)

Adreça postal:

Viladecans Informació

Plaça d'Europa, 7

08840 Viladecans

Adreça electrònica:

E-mail: ateneupicasso@viladecans.cat

E-mail: viladecansinfo@viladecans.cat

Mitjans digitals:

- Registre electrònic de l'Ajuntament de Viladecans

<https://seuelectronica.viladecans.cat/ca/tramits/tramits-per-temes>

- Seu electrònica: Tràmits Associacions i Entitats:

<https://seuelectronica.viladecans.cat/ca/entitats>

9.- Canals de presentació de suggeriments, queixes i terminis de resposta

L'Ajuntament donarà resposta en el menor temps possible i en cap cas serà superior a un mes.

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania l'Ajuntament compta amb els canals de contacte preferents següents:

- **De forma on-line:**

 **Bústia de suggeriments, queixes, consultes i agraïments**

Podeu accedir-hi fàcilment fent clic [aquí](#).


- **De forma presencial:**

 Oficina de Viladecans Informació

Cal demanar [cita prèvia](#)

C/ Plaça d'Europa, 7

Horari: de dilluns a dijous de 8:15h a 14 h. i de 15:30h a 19:30 h. i divendres de 8:15 h a 14 h. A l'agost només horari de matí.

 Bústia física de suggeriments, queixes, consultes i agraïments en tots els equipaments i serveis municipals

- **Per adreça postal**

Viladecans Informació

Plaça d'Europa, 7 08840 Viladecans

En cas que es rebin queixes i/o suggeriments per altres canals que no siguin els establerts s'hauran de redirigir cap als canals preferents per tal de fer una centralització de la recollida de comunicacions de la ciutadania i poder posteriorment processar-les.

Telefònicament:

936 351 800

De dilluns a dijous de 8h a 20 h. i divendres de 8h a 19 h.

Adreça electrònica:

E-mail: viladecansinfo@viladecans.cat

Registre electrònic de l'Ajuntament de Viladecans

Podeu accedir-hi fàcilment fent clic [aquí](#)

Xarxes socials:



[Facebook](#)



[Twitter](#)

10.- Com millorar el servei. Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació

L'Ajuntament promou la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis mitjançant:

- Aportacions individuals i/o col·lectives als espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al [Reglament de Participació Ciutadana](#).
- Enquestes de satisfacció. Periòdicament es duren a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'atenció Ciutadana

- Opinions a través de les xarxes socials

Els ciutadans també disposen de dos canals de contacte preferents per fer consultes i presentar queixes, suggeriments i agraïments:

- **De forma on-line:**

Formulació de suggeriments i queixes [Bústia de Queixes i Suggeriments](#).

L'Ajuntament disposa d'un sistema per gestionar les queixes i els suggeriments a través del qual la ciutadania i les institucions públiques o privades poden exercir el seu dret a presentar suggeriments pel que fa a funcionament dels seus serveis.

- **De forma presencial**

- A l'Oficina de Viladecans Informació. Cal demanar [cita prèvia](#).

C/ Plaça d'Europa, 7

Horari: de dilluns a dijous de 8:15h a 14 h. i de 15:30h a 19:30 h. i divendres de 8:15 h a 14 h. A l'agost només horari de matins.

- *Bústia física de suggeriments, queixes, consultes i agraïments en tots els equipaments i serveis municipals*

- **Per adreça postal:**

Viladecans Informació

Plaça d'Europa, 7 08840 Viladecans

En qualsevol cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment als Serveis, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgen a través del correu electrònic.

11.- Drets i deures dels usuaris/es del Servei

Les entitats ciutadanes tenen dret a:

- Escollir mesures o recursos d'interès associatiu.
- Participar en els processos de presa de decisions dels serveis que es fonamenten en la implicació de les entitats per al seu desenvolupament.
- Ser atesos per personal amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les sol·licituds realitzades.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les peticions.
- Rebre un tracte respectuós i àgil, i obtenir informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals prestats per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic o en línia).
- Tenir garantit el tractament segur de les dades i la documentació lliurada d'acord amb les obligacions legals. Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals de suport al moviment associatiu en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultades periòdicament sobre la qualitat dels serveis adreçats a les entitats mitjançant enquestes de satisfacció.

Han de complir amb el deure de:

- Destinar els recursos sol·licitats a finalitats de caire associatiu i sense ànim de lucre.
- Estar inscrites en el Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes de Viladecans i mantenir al corrent la documentació i dades en l'esmentat registre.
- Estar al corrent de les obligacions laborals i/o de voluntariat del personal responsable en

cas d'organitzar activitats a qualsevol equipament municipal.

- Disposar de la corresponent pòlissa de responsabilitat civil i, en el seu cas, d'accidents.
- Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament per a la realització de tràmits.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment
 - Assegurar-se de llegir i comprendre allò que es signa
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa

12.- Compromisos de qualitat, indicadors de mesura

1. Garantir que la valoració mitjana de les entitats sobre l'atenció personalitzada del personal que l'ha atès/a sigui igual o superior a **8 punts sobre 10**.

Indicador:

Valoració mitjana de l'atenció personalitzada

2. Garantir que la valoració mitjana de les entitats sobre la qualitat del servei d'assessorament associatiu sigui igual o superior a **8 punts sobre 10**.

Indicador:

Valoració mitjana de la qualitat del servei d'assessorament

3. Garantir que la valoració mitjana de les entitats sobre la qualitat del servei de pla de formació sigui igual o superior a **8 punts sobre 10**.

Indicador:

Valoració mitjana de la qualitat del servei de pla de formació

4. Garantir que la valoració mitjana de les entitats sobre la Mostra d'entitats sigui igual o superior a **8 punts sobre 10**.

Indicador:

Valoració mitjana de la qualitat del servei de Mostra d'entitats

5. Garantir que la valoració mitjana de les entitats sobre l'acompanyament en la tramitació electrònica sigui igual o superior a **7,5 punts sobre 10**.

Indicador:

Valoració mitjana de l'acompanyament en la tramitació digital de les entitats

6. Garantir que la valoració mitjana de les entitats sobre l'acompanyament en la tramitació de subvencions sigui igual o superior a **7,5 punts sobre 10**.

Indicador:

Valoració mitjana de l'acompanyament en la tramitació de subvencions

7. Garantir que la valoració mitjana de les entitats sobre l'adequació del espai (comoditat, polivalència, qualitat) sigui igual o superior a **7,5 punts sobre 10**.

Indicador:

Valoració mitjana sobre els espais

13.- Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i el drets directament d'aquesta.

La resolució que es farà efectiva mitjançant Resolució del/la Tinent/a d'Alcalde de l'àrea a què pertany el servei, haurà de determinar la causa que la motiva, i l'abast i les conseqüències de la suspensió. La seva durada no pot anar més enllà de la causa excepcional que la va motivar i del termini necessari per a tornar a la normalitat en els serveis.

14.- Seguiment, avaluació dels compromisos, retiment de comptes i periodicitat de la difusió del seguiment de la carta

El responsable del servei farà el seguiment de l'acompliment dels compromisos de la Carta mitjançant una enquesta de satisfacció que es passarà als usuaris i usuàries del servei. Es tractarà de fer una avaluació contínua dels servei.

A partir d'aquesta avaluació, el responsable del servei elaborarà, amb caràcter anual, un informe amb l'anàlisi de les dades i les conclusions que se'n desprenguin així com amb les propostes de les mesures de millora del servei, si s'escauen, les quals seran elevades per a la seva aprovació per la Junta de Govern Local.

Es donarà difusió del seguiment de la carta als Espais de consulta de la Carta, al Portal de transparència, a la Web corporativa i al Portal Viladecans 360 mitjançant la publicació del resultat de l'avaluació.

15.- Espais de consulta del seguiment de la carta

Web Corporatiu Ajuntament de Viladecans. Clica [aquí](#)

Portal de transparència. Clica [aquí](#)

Portal Viladecans 360. Clica [aquí](#)

Butlletí d'Informació Municipal. Revista de Viladecans. Clica [aquí](#)

16.- Sistema d'aprovació, actualització i retiment de comptes

16.1.- Aprovació

Aquesta Carta va ser aprovada en la sessió de la Junta de Govern Local en data 1 de juny de 2022.

L'entrada en vigor de la carta va ser en data 21 de juny de 2022, moment de la seva publicació en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

16.2.- Actualització

La revisió de la carta i l'actualització de la mateixa està previst que es realitzi amb una periodicitat de dos anys i serà aprovada per la Junta de Govern Local.

La revisió de la carta es realitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les circumstàncies següents:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives de gestió i en els processos interns.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
- Quan calgui corregir els compromisos per adaptar-los als recursos existents
- L'Administració vulgui augmentar o millorar els compromisos de qualitat del servei.

17.- Localització del servei i formes d'accés

- A l'Oficina de Viladecans Informació(OVI)

Cal demanar [cita prèvia](#).

C/ Plaça d'Europa, 7

Telèfon 936 351 800

Adreça electrònica: viladecansinfo@viladecans.cat

Horari: de dilluns a dijous de 8:15 h a 14 h i de 15:30 h a 19:30 h i divendres de 8:15 h a 14 h.

A l'agost només horari de matins.

• A la Torre Baró

Cal demanar [cita prèvia](#).

C/ Àngel Guimerà, 2

Telèfon 936 351 802

Horari: de dilluns a divendres de 9 h. a 14 h i dimarts i dijous de 16 h a 20 h. A l'agost només horari de matins.

• A l'Ateneu d'Entitats Pau Picasso

Passatge de Sant Ramon, 2

Cal demanar cita prèvia telefònica (Tel. 936 591 456) o a través del correu electrònic:

ateneupicasso@viladecans.cat

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 13 h i de 16 a 22 h i dissabtes de 16 a 20 h. Servei d'assessorament associatiu (dilluns de 16 a 21h, dimarts de 9 a 13 h i dijous de 16 a 21 h).



[Ubicació en el plànol](#)

viladecans.cat

