

CONVIVÈNCIA  
I MEDIACIÓ

# CARTA DE SERVEIS



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

2018/2019



AMB: Agència de  
Transparència



PEFC



## Convivència i Mediació

Aquest servei realitza accions per millorar la convivència i la cohesió social. Organitza projectes de proximitat per millorar la relació entre les persones i la relació de les persones amb el seu entorn.

## Contacte

? Servei de Convivència

📍 Avinguda Generalitat, 112

☎ 934 624 055 - 934 624 084

🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/convivencia-i-mediacio/>

@ [serveideconvivencia@gramenet.cat](mailto:serveideconvivencia@gramenet.cat)

## Horari

- De dilluns a divendres de 9 a 14h.
- Del 25 de juny al 10 de setembre, vacances de Nadal i Setmana Santa l'horari es pot modificar.

## Missió

Millorar la convivència ciutadana amb accions ajustades a la realitat social de Santa Coloma.

Desenvolupar el nostre treball des de la perspectiva de la investigació, la participació i l'aprenentatge.



## Què ofereix?

### • Gestió positiva de conflictes

Servei format per 10 professionals de la mediació.  
Actuen a tota la ciutat.

Presten serveis d'atenció, suport i acompanyament a:

- Comunitats de veïns: per a constituir la comunitat, millorar-ne el funcionament i la convivència.
- Espais públics: per prevenir conflictes entre les persones i l'ús de l'espai públic. Parlen amb els veïns, observen què passa als barris i proposen i implementen mesures de prevenció i mediació.

Destinatari/àries

- Ciutadania

Com sol·licitar el servei?

- De forma presencial, per telèfon i/o per correu electrònic al Servei de Convivència i Mediació.
- De forma presencial, per telèfon i/o per correu electrònic a les Oficines Equip de Mediació:
  - C/ Wagner, 19 (Centre Cívic Fondo)
  - De dilluns a divendres de 16.00 a 22.00 h.
  - Tel. 933 922 714
  - [equipmediadors@gramenet.cat](mailto:equipmediadors@gramenet.cat)
- Presentant instància a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC).

Plaça de la Vila. Cal demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o al web municipal:

  - <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>
- A la bústia de queixes, suggeriments, consultes i demandes d'actuació (QUI).
  - <https://www.gramenet.cat/>

### • Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius

Treballa per a la convivència, la interculturalitat i les bones relacions veïnals.

Ofereix activitats, tallers i formació sobre convivència.

Aquesta xarxa està formada (en el moment d'imprimir aquest fulletó) per 411 persones a títol individual, 69 entitats, 880 seguidors a Facebook i 689 a Twitter.

Qualsevol persona a títol individual o com a entitat s'hi pot adherir.

Destinatari/àries:

- Ciutadania

Com sol·licitar el servei?

- Centre de Recursos Juvenils (CRJ) Mas Fonollar (C/ Sant Jeroni, 3). Tel. 618 709 844 - 685 914 568 (tardes i dimarts matí)
- Per email:
  - [xarxavalors@gramenet.cat](mailto:xarxavalors@gramenet.cat)
  - [xarxaconvivenciasta@hotmail.com](mailto:xarxaconvivenciasta@hotmail.com)
- A través de les xarxes socials
  - [www.facebook.com/xarxavalors.santacoloma](https://www.facebook.com/xarxavalors.santacoloma)
  - [@XARXAVALORS\\_SC](https://twitter.com/XARXAVALORS_SC)

## • Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)

Informació, acompanyament i suport per tramitar procediments d'estrangeria:

- Permisos de residència i treball, reagrupament familiar, documentació de menors estrangers, etc.
  - Informes per arrelament i integració social
- Servei de Primera Acol·lida

Destinatari/àries:

- Veïns i veïnes d'origen estranger residents a la ciutat.

Com sol·licitar el servei?

- De forma presencial: C/ Pirineus, 2-4
  - De dilluns a dijous, de 9.30h a 13.30h
  - Dilluns i dimecres, de 16.00h a 18.00h
- Per telèfon: 934 663 940
- Per adreça electrònica: [ciape@gramenet.cat](mailto:ciape@gramenet.cat)

## Compromisos de qualitat

- Gestió positiva de conflictes
  - Oferir una primera intervenció a les sol·licituds rebudes a l'Equip de Mediació en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos i 4 dies per al 20% restant.
  - Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 90% dels casos.
  - Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies i el 55% en menys de 180 dies.
  - Oferir un servei de qualitat en la gestió de conflictes, de 7 punts sobre 10 a les enquestes de satisfacció.
- Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius
  - Que el 90% dels instituts públics del municipi participin en el certamen anual de convivència i drets civils.
  - Que es realitzin més de 8 treballs de recerca i 3 projectes de centre sobre aquest tema.
  - Incrementar un 10% les adhesions a la Xarxa de Transmissió de Valors i mantenir-la activa.
  - Que hi hagi més de 700 interaccions amb els missatges sobre la convivència a les xarxes socials.

- Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)
  - Organitzar com a mínim 3 cursos de formació perquè la població nouvinguda conegui el municipi, les eines sociolaborals al seu abast, la societat catalana i els temes jurídics; i que hi assisteixin com a mínim 40 persones.
  - Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població nouvinguda, i que hi assisteixin un mínim de 85 persones.
  - Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.

#### Altres compromisos del Servei

- Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.
- Participar anualment en els següents processos d'avaluació nacional i internacional en matèria de convivència:
  - Cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona.
  - Red Europea de Ciudades Interculturales.

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

## Com millorar el servei?

L'Ajuntament promourà 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 i Govern Obert del 2015.
- Enquestes de satisfacció
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

## Queixes, suggeriments i agraïments

- De forma online:
  - Bústia de Queixes i Suggeriments (<https://www.gramenet.cat>)
- De forma presencial:
  - Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà Plaça de la Vila.Us recomanem demanar cita prèvia:
  - Tel. 934 624 090
  - <https://www.gramenet.cat>

## Què són les cartes de serveis?

Les cartes de serveis són una eina dirigida a la ciutadania.

Recullen els diferents serveis públics que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet posa a disposició dels seus habitants, així com els compromisos, els drets, els deures ciutadans i l'oferta pública que ofereixen.



Aquest document és una versió reduïda.  
Trobareu les versions complertes  
i permanentment actualitzades  
al web municipal:  
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/>