

**XARXA DE
BIBLIOTEQUES**

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

xarxa de biblioteques
de Santa Coloma de Gramenet



AMB: Agència de
Transparència



La Xarxa de Biblioteques

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet està formada per 4 biblioteques públiques municipals.

Totes elles formen part de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Contacte

- ? Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet
- ↳ Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura
- 📍 Plaça de la Vila, 1 (1a planta)
- ☎ Tel. 934 624 053
- 🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/>

Missió

Oferir accés a la xarxa de biblioteques municipals, al coneixement, al lleure i la cultura a totes les persones. Es caracteritza per:

Voluntat de servei

Cordialitat i respecte

Atenció a la diversitat

Rapidesa en la resposta

Capacitat de conversa amb l'entorn



Central



Can Peixauet



Singuerlín Salvador Cabré



Fondo

Què ofereix?

Accés lliure i gratuït als seus fons, serveis i equipaments, per a tothom.

• Informació

Servei d'informació extens. Inclou orientació bibliogràfica, adreces físiques i virtuals de centres i serveis de tota mena, informació sobre la ciutat, etc.

• Visites guiades

Per a donar a conèixer els espais, fons i serveis.

• Visites escolars

Visites de les escoles a través del programa:

- Pla d'Acció Educativa (PAE): (<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educació/projectes-educatius/>)

• Us d'ordinadors/wifi

Totes les biblioteques disposen de wifi i ordinadors. Amb el carnet de la biblioteca els pots utilitzar. Cal introduir el codi del carnet de la biblioteca i el número d'identificació personal (PIN).

Cada biblioteca compta amb condicions específiques d'ús, disponibles a l'espai web de cada equipament.

• Punt d'informació turística

Totes les biblioteques disposen d'un punt d'informació turística, amb tríptics i material sobre patrimoni i turisme municipals. També disposen d'un fons local i un servei d'informació.

• Préstec i serveis a entitats

Per a les associacions, escoles, associacions de veïns i veïnes, grups d'esplai i altres col·lectius culturals.

Cal fer-se el carnet d'entitat, de forma gratuïta.

Amb aquest carnet es poden obtenir més documents en préstec, ampliar-ne el període, o obtenir lots de llibres i d'altres documents.

• Préstec

Amb el carnet, et pots emportar un màxim de:

- 15 documents impresos (llibres i/o revistes)
- 6 en format DVD o Blu-Ray (pel·lícules i/o documentals)
- 9 documents musicals i/o en format electrònic (CD-ROM, etc.)

Ho podràs tenir durant màxim 30 dies, renovables un màxim de 3 vegades.

En total, un màxim de 90 dies.

• Formació en tecnologies de la informació

Formació sobre com utilitzar Internet i les noves tecnologies, el correu electrònic, les xarxes socials o les aplicacions.

• Foment de la lectura/promoció cultural

Activitats culturals per a tothom: hora del conte, tallers infantils, presentacions de llibres, exposicions, xerrades, clubs de lectura i cursos, entre d'altres.

Les biblioteques col·laboren amb les associacions culturals i socials de la ciutat.

Es fomenta de forma especial el coneixement sobre els autors i les autores locals. Totes les seves obres s'inclouen a la Guia d'autors i autores colomencs:

- <https://www.gramenet.cat/es/temas/cultura/palabra-de-santa-coloma/guia-dautors-colomencs/>

• Cessió d'espais

Les biblioteques disposen d'espais per realitzar activitats.

Qualsevol persona, col·lectiu o entitat de la ciutat en pot demanar l'ús.

Però ha de ser per a una activitat sense ànim de lucre i que s'adeqüi a la normativa.

Per a més informació sobre els requisits i la normativa, consulta el web de la biblioteca.

1. Biblioteca Central

La biblioteca Central compta amb el fons especial de solidaritat i cooperació Joan Gomis.

📍 Jardí de Can Sisteré, s/n
08921 Santa Coloma de Gramenet

@ b.sta.colomag.c@diba.cat

☎ 934 661 551

🌐¹ <http://bibliotecavirtual.diba.cat/es/santa-coloma-de-gramet-biblioteca-central>

🌐² <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/biblioteca-central/>

🕒	12 Setembre 23 Juny	25 Juny 10 Setembre
Di.	15:30-20:30	15:30-20:30
Dm.	10:00-14:00 15:30-20:30	15:30-20:30
Dc.	10:00-14:00 15:30-20:30	10:00-14:00
Dj.	10:00-14:00 15:30-20:30	15:30-20:30
Dv.	10:00-14:00 15:30-20:30	15:30-20:30
Ds.	10:00-14:00	Tancat

2. Biblioteca Can Peixauet

La biblioteca Can Peixauet compta amb el fons especial dedicat a la ciència ficció.

📍 Av/ Generalitat, 98
08923 Santa Coloma de Gramenet

@ b.sta.colomag.cp@diba.cat

☎ 934 665 270

🌐¹ <http://bibliotecavirtual.diba.cat/santa-coloma-de-gramet-biblioteca-can-peixauet>

🌐² <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/biblioteca-de-can-peixauet/>

🕒	12 Setembre 23 Juny	25 Juny 10 Setembre
Di.	15:30-20:30	15:30-20:30
Dm.	10:00-14:00 15:30-20:30	15:30-20:30
Dc.	15:30-20:30	10:00-14:00
Dj.	10:00-14:00 15:30-20:30	15:30-20:30
Dv.	15:30-20:30	15:30-14:00
Ds.	10:00-14:00	Tancat

3. Biblioteca Singuerlín Salvador Cabré

La biblioteca de Singuerlín Salvador Cabré compta amb el fons especial dedicat al cinema d'autor.

📍 Plaça Sagrada Família, s/n
08924 Santa Coloma de Gramenet

@ b.sta.colomag.s@diba.cat

☎ 934 682 697

🌐¹ <http://bibliotecavirtual.diba.cat/es/santa-coloma-de-gramet-biblioteca-singuerlin-salvador-cabre>

🌐² <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/biblioteca-de-singuerlin-salvador-cabre/>

🕒	12 Setembre 23 Juny	25 Juny 10 Setembre
Di.	15:30-20:30	15:30-20:30
Dm.	15:30-20:30	15:30-20:30
Dc.	10:00-20:00	15:30-20:30
Dj.	15:30-20:30	10:00-14:00
Dv.	10:00-20:00	15:30-20:30
Ds.	10:00-14:00	Tancat

4. Biblioteca Fondo

La biblioteca del Fondo compta amb el fons especial dedicat a les cuines del món.

📍 C/ Massenet, 28-30
08922 Santa Coloma de Gramenet

@ b.sta.colomag.f@diba.cat

☎ 934 684 612

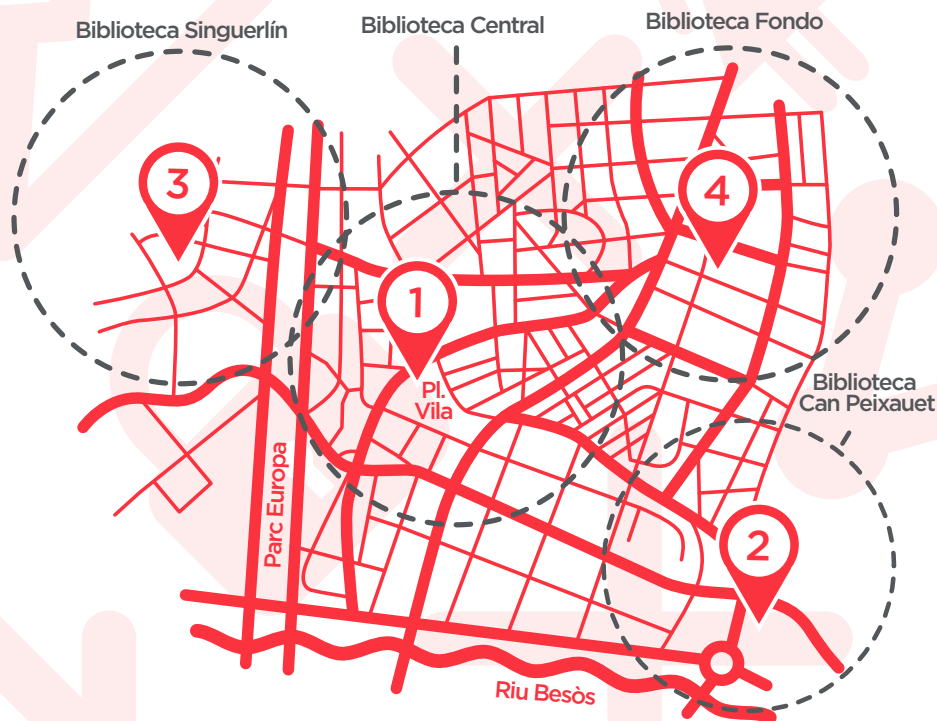
🌐¹ <http://bibliotecavirtual.diba.cat/es/santa-coloma-de-gramet-biblioteca-fondo>

🌐² <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/biblioteca-del-fondo/>

🕒	12 Setembre 23 Juny	25 Juny 10 Setembre
Di.	15:30-20:30	15:30-20:30
Dm.	15:30-20:30	10:00-14:00
Dc.	10:00-20:00	15:30-20:30
Dj.	15:30-20:30	15:30-20:30
Dv.	10:00-20:00	15:30-20:30
Ds.	10:00-14:00	Tancat

*Els horaris de les diferents biblioteques podrien ser modificats, però els trobareu actualitzats als webs corresponents.

Localització



Com es pot sol·licitar el servei?

Tothom pot anar a una biblioteca i consultar informació. Però cal tenir el carnet de biblioteca per agafar en préstec llibres, revistes, música, pel·lícules o altres materials i per connectar-se a Internet.

A l'hora de sol·licitar el carnet, cal tenir en compte que:

- Cal presentar el DNI, passaport o targeta de residència
- En el cas dels menors de 15 anys, cal presentar l'autorització escrita de la mare, pare o tutor legal.
- Es pot sol·licitar a la mateixa biblioteca o per internet a la pàgina web de la biblioteca.
- És gratuït.

Compromisos de qualitat

- Oferir 1.700 hores de servei l'any a les 4 biblioteques.
- Obrir les 4 biblioteques de dilluns a dissabte. Excepcions: Vacances d'estiu i Nadal (3 biblioteques, de dilluns a divendres) Setmana Santa (1 biblioteca, de dilluns a divendres).
- Mantenir i renovar el fons bibliogràfic, un 3% a tota la xarxa.
- Mantenir una col·lecció actualitzada de premsa i revistes de 15 títols per biblioteca.
- Mantenir actualitzada la guia i la col·lecció d'autors i autors colomencs. Adquirir tots els títols publicats.
- Programar 2 clubs de lectura a l'any a cada biblioteca.
- Programar 1 activitat infantil setmanal a cada biblioteca.
- Oferir 60 visites escolars l'any al conjunt de la xarxa.
- Realitzar 300 hores de formació en noves tecnologies (TIC) com a mínim al conjunt de les biblioteques.
- Informar al web i xarxes socials sobre les activitats i novetats del fons, com a mínim una vegada a la setmana.
- Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i cartellera, com a mínim una vegada al mes.

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 d'expectatives i/o satisfacció disponible al Servei.
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials:
 - Xarxes socials de l'Ajuntament
 - <http://www.facebook.com/biblioteca.centralsantacolomag/>
 - <http://www.facebook.com/CanPeixauet/>
 - <https://www.facebook.com/bibliosinguerlin>
 - <https://www.facebook.com/BibFondo>

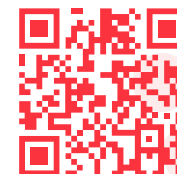
Queixes, suggeriments i agraïments

- 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/>

CEMENTIRI

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

JO
m Implico!
amb Santa Coloma

AMB: Agència de
Transparència



Servei de cementiri

Des del Cementiri es gestionen els enterraments i/o incineracions i s'ofereix d'altres serveis funeraris.

L'empresa Cons-te Concesiones Administrativas, SL va guanyar la licitació convocada per l'Ajuntament i aprovada pel Ple. És l'encarregada de gestionar el Cementiri.

Els tècnics municipals fan el seguiment i control del contracte, per garantir que es compleix i que s'ofereix un servei de qualitat.

Els serveis de l'empresa Cons-te, SL es complementen amb els de les funeràries privades.

Els ciutadans/anes les poden contractar per traslladar els difunts fins al cementiri.

Contacte

? Cementiri

📍 Carretera de la Roca s/n (Cementiri), Km. 4,65

Tel. 934 685 395 / 934 685 396

☎ Per emergències, fora d'horari, trucar a qualsevol de les funeràries que operen a Santa Coloma o a la Policia Local

🌐 www.cementirisantacoloma.com

@ eserret@cons-te.com

Missió

- Garantir uns serveis funeraris de qualitat.
- Equip humà proper, amb sensibilitat i respecte.
- Millorar els difícils moments que passen les persones usuàries i que els visquin amb comoditat i serenitat.



Com arribar?

- TUSGSAL: Autobús B18
- L9 Metro: Parada CAM ZAM

Horari

- De dilluns a diumenge de 8 a 18h.
- Horaris especials una setmana abans de Tots Sants.

Què ofereix?

• Serveis Urbans de l'Ajuntament

- Contracta l'empresa que gestionarà el cementiri i controla que es compleixi el contracte.
- Elabora plans directors per donar continuïtat al servei del cementiri.
- Aprova el Reglament dels serveis funeraris.
- Aprova el Reglament del cementiri.

Com sol·licitar el servei?

Cal contactar amb els Serveis Urbans de l'Ajuntament:

- Plaça Olimpo, 3
- Horari: de 9h a 14h
- Per telèfon: 934 624 000
- Per correu electrònic: velagr@gramenet.cat

• Empresa Cons-te, Concessions Administratives, SL

L'Ajuntament ha contractat aquesta empresa perquè gestioni el cementiri.

Ofereix els següents serveis:

- Gestió i concessió de sepultures:
 - Adjudicació
 - Renovació de concessions
 - Canvi de titularitat
 - Designació de beneficiaris de concessions
 - Duplicats
 - Renúncies
 - Retrocessions de sepultures
- Autoritzacions i llicències:
 - Entrada i sortida d'elements decoratius, etc.
- Consulta i cerca de persones difuntes
- Atenció, acompanyament i orientació:
 - Assessorament en la comercialització d'urnes
 - Reliquiaris, marbres i altres complements
 - Jardineria i neteja de sepultures a petició de les persones interessades
 - Arranjament i rehabilitació de sepultures
 - Comiats en oratori

- Enterrament de cadàvers

- Nínxols
- Tombes
- Mausoleus
- Panteons

- Enterrament de cendres

- Columbaris
- A la pròpia sepultura

- Cremació de cadàvers i restes

- Exhumació de cadàvers i restes

- Reducció de restes a petició familiar.
- Exhumació d'ofici i/o per ordre judicial.
- Venda de caixes de zinc, bosses de restes i arques d'exhumació.

- Conservació, manteniment i neteja del cementiri

- Guàrdia, custòdia i manteniment de les instal·lacions

- Oratori

Tots aquests serveis s'ofereixen segons les tarifes aprovades per l'Ajuntament (veure web municipal).

Com sol·licitar el servei?

- Cal contactar amb el cementiri municipal.

- **Empreses funeràries que operen a Santa Coloma de Gramenet**

L'Ajuntament disposa d'un registre de les empreses funeràries que operen a Santa Coloma de Gramenet.

Són empreses privades que la ciutadania pot contractar.

Cada empresa ofereix els següents serveis, en base als seus preus i tarifes comercials:

- Informació i assessorament
- Tramitació de certificats de defunció
- Contractació de productes i serveis
- Recollida, preparació i condicionament sanitari de la persona difunta.
- Trasllat de la persona difunta
- Obtenció dels permisos i les autoritzacions necessàries
- Organització i realització de l'enterrament o incineració

Com sol·licitar els serveis?

- Cal contactar amb les funeràries.
- Consulta el registre de funeràries al web municipal.

Destinataris/àires de tots els serveis

- Ciutadania

Plànol



Compromisos de qualitat

- Realitzar els tràmits administratius per lliurar la documentació administrativa com a màxim 4 mesos després de l'enterrament.
- Respondre les queixes com a màxim en 30 dies.

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

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

- A les oficines del cementiri
- 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 completes
i permanentment actualitzades
al web municipal:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/>

CENTRES
CÍVICS

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

TO
m Implico!
amb Santa Coloma

AMB: Agència de
Transparència



Centres Cívics i Casals

La Xarxa d'equipaments cívics municipals ofereix espais per afavorir la convivència, la participació ciutadana, fomentar la vida comunitària, els valors i la interculturalitat.

La Xarxa està formada per:

- **Centres cívics**

Destinats a persones i entitats, perquè hi realitzin activitats socials, culturals, esportives i de lleure, i per promoure l'associacionisme i la participació ciutadana.

- **Casals municipals**

Seus d'un grup d'entitats del barri on es situa.

El seu objectiu és dinamitzar el barri, potenciar la relació entre les entitats i aprofitar la sinergia que es crea.

- **Espais associatius**

Espai públic o privat que l'Ajuntament cedeix a entitats sense ànim de lucre, de caràcter associatiu.

Contacte

? Departament de Centres Cívics i Casals

📍 Plaça de la Vila, 1

☎ Tel. 934 624 000 Extensió 3092

☎ Departament Administratiu 934 624 000 extensió 3177

🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/>

@ ccivicsicasals@gramenet.cat

Horari

- Departament de Centres Cívics i Casals: De 9 a 14h.
- Aquest horari pot modificar-se durant les vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (del 25 de juny al 10 de setembre).

Missió

- Gestionar la xarxa d'equipaments cívics municipals.
- Fomentar l'associacionisme i la participació ciutadana.
- Enriquir el teixit associatiu de la ciutat, la pluralitat i la diversitat.



Equipaments

Centres Cívics

- **Centre Cívic Can Franquesa**
C. Menorca s/n
Telèfon. 933 920 290
ccivicanfranquesa@gramenet.cat
- **Centre Cívic Can Mariner**
C. Milà i Fontanals, 14-16
Telèfon. 934 663 287
cc.sta.colomag.cm@gramenet.cat
- **Centre Cívic del Fondo**
C. Wagner, 19
Telèfon 933 928 463
cc.sta.colomag.f@gramenet.cat
- **Centre Cívic del Llatí**
C. Nàpols, 45
Telèfon 933 919 997
cciviclati@gramenet.cat
- **Centre Cívic dels Pins**
C. Pirineus, 2-4
Telèfon. 934 663 940
ccivicipins@gramenet.cat
- **Centre Cívic del Raval**
C. Monturiol, 20
Telèfon 933 858 377
cc.sta.colomag.rv@gramenet.cat
- **Centre Cívic del Riu**
C. Lluís Companys 9
Telèfon. 933 850 379
cc.sta.colomag.r@gramenet.cat
- **Centre Cívic Singuerlín**
Av. De Catalunya, 41
Telèfon 933 917 110
cc.sta.colomag.s@gramenet.cat

Casals i Espais Associatius

- **Casal de la Guinardera**
C. Milton, 28
Telèfon: 934 683 203
cguinardera@gramenet.cat
- **Casal de les Oliveres**
C. Pep Ventura, 1-3
Telèfon 933 925 647
coliveras@gramenet.cat
- **Casal de la Riera Alta**
C. de la Pedrera, 8
Telèfon 933 912 223
crieralta@gramenet.cat
- **Casal del Riu Nord**
C. dels Safaretjos, 1-3
Telèfon 933 863 649
criunord@gramenet.cat
- **Casal dels Safaretjos**
Av. De la Generalitat, 222
Telèfon 933 856 608
csafaretjos@gramenet.cat
- **Espai A. de Can Calvet**
Cl. D'Aragó, 25
Telèfon 934 255 189
ccivicsicasals@gramenet.cat
- **Espai A. del Cementiri Vell**
C. Dr. Ferran, 17
Telèfon 933 911 898
ccivicsicasals@gramenet.cat
- **Espai A. dels Pirineus**
C. Pirineus, 118
Telèfon 934 680 551
ccivicsicasals@gramenet.cat
- **Espai A. Santa Rosa**
Av. dels Banús, 82 i
C. de Dalt dels Banus
Telèfon 934 661 000
ccivicsicasals@gramenet.cat

Què ofereix?

• Gestió d'espais

Cessió d'espais per a activitats socials, culturals, de lleure i per promoure l'associacionisme i la participació.

Destinatari/àries

- Les administracions públiques, organitzacions, entitats, associacions i grups no formals.

Ordre de preferència:

- Institucions públiques
- Entitats locals, sense ànim de lucre, legalitzades i inscrites en el Registre Municipal d'Entitats.
- Entitats sense ànim de lucre amb seu fora de Santa Coloma de Gramenet, legalitzades.

Com sol·licitar el servei?

- Entitats amb seu social a un centre:
 - Formulari al web municipal.
- En qualsevol altre cas:
 - Instància genèrica a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania

• Informació

Informació sobre els serveis de la Xarxa d'equipaments cívics i d'altres informacions municipals d'interès general.

Destinatari/àries

- Ciutadans i ciutadanes a títol privat o com a representats d'entitats, associacions i grups no formals.

Com sol·licitar el servei?

- De forma presencial
- Per telèfon
- Per internet
- Per correu electrònic

Per a informació general d'equipaments cívics:

- Formulari al web municipal.
- Correu electrònic: ccivicsicasals@gramenet.cat

Per informació específica d'un centre:

- Telèfon de cada centre
- Correu electrònic de cada centre

• Assessorament i orientació a entitats

Donar suport i orientació sobre tràmits associatius:

- Constituir-se
- Inscripció en els registres
- Elaborar projectes i/o activitats

Informar sobre:

- Subvencions municipals
- Òrgans de participació ciutadana
- Tallers de formació
- Recursos materials

Destinatari/s/àries

- Representants d'entitats, associacions i grups no formals

Com sol·licitar el servei?

- De forma presencial
- Per telèfon
- Per internet, al web municipal.
- Per correu electrònic ccivicsicasals@gramenet.cat

• Tallers, activitats i exposicions

Organitzats pel Departament de Centres Cívics i Casals i/o entitats amb la seu al centre.

Si el centre disposa d'espais per a exposicions* l'Ajuntament pot cedir-los, sempre que estiguin disponibles (consultar a cada centre) i que la mostra sigui d'interès ciutadà.

Les exposicions s'han de mostrar de manera gratuïta i no es pot produir cap tipus de venda.

* <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/els-equipaments/>

Destinatari/s/àries

- Ciutadans i ciutadanes, excepte aquelles activitats dirigides a grups d'edat concrets.

Com sol·licitar el servei?

- Presencialment a cada centre (en cas de formulari d'inscripció s'haurà d'omplir i lliurar al centre)
- En el cas d'activitats organitzades per entitats les inscripcions s'han de fer directament amb l'entitat en horari d'atenció al públic. Es pot consultar a cada centre o al web municipal.

Compromisos de qualitat

- Confirmar la disponibilitat d'espais als centres per a usos ciutadans en un màxim de 7 dies.
- Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals en les següents condicions:
 - Per correu electrònic, en un termini màxim de 48 h.
 - Obtenir una valoració mínima de 7 a l'enquesta de satisfacció.
- Realitzar com a mínim 3 tallers i activitats anuals en els Casals, i obtenir una valoració mínima de 7 a l'enquesta de satisfacció.

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

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.
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

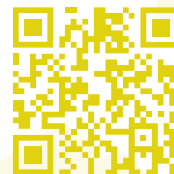
Queixes, suggeriments i agraïments

- 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/>

CIRD

CENTRE
D'INFORMACIÓ
I RECURSOS
PER DONES

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

TO
m Implico!
amb Santa Coloma

AMB: Agència de
Transparència



Centre d'Informació i Recursos per Dones (CIRD)

El Centre d'Informació i Recursos per a Dones ofereix atenció, orientació i suport professional especialitzat a les dones de la ciutat que pateixen alguna desigualtat de gènere.

Els objectius del Servei són:

- Potenciar l'autonomia de les dones.
- Contribuir a superar les desigualtats de gènere.
- Atendre de forma especialitzada les dones que pateixen violència masclista.

Contacte

? Centre d'Informació i Recursos per a Dones

📍 Plaça de Montserrat Roig, 1

☎ 934 661 411

🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/igualtat-de-genera/>

@ cird@gramenet.cat

Horari

- De dilluns a divendres, de 9 a 13 hores.
- Dimecres, de 16 a 18.30 hores.

Missió

Oferir un servei especialitzat i integral a totes les dones de la ciutat que pateixen desigualtat de gènere, en especial a les que pateixen violència masclista.

Des del Servei es treballa:

- La sensibilització i prevenció
- L'atenció, acompanyament i recuperació



Oficines del CIRD



Assessorament especialitzat

Què ofereix?

• Servei d'Acollida i Atenció

Informació, orientació i assessorament davant la desigualtat de gènere (familiars, violències masclistes, desigualtats al mercat laboral...)

Primer s'estudia el cas i es detecten les necessitats.

Després es deriva al servei adequat. En casos de violència de gènere, es valora tramitar el servei de teleassistència mòbil.

• Servei d'Assessorament Jurídic

Orientació i assessorament jurídic en cas de: separació matrimonial i les seves conseqüències, violències masclistes, assetjament, discriminacions laborals, violències sexuals, entre d'altres.

També valora el teu cas i l'ajut per accedir a la justícia gratuïta.

• Servei de Suport a la Inserció Laboral

Acompanyament personalitzat per fomentar l'autoestima en l'àmbit laboral, assessora a definir un perfil professional, informa sobre mercat laboral i la recerca de feina i ofereix formació.

Destinatàries

- Totes les dones de la ciutat

Com sol·licitar els serveis?

- Contactar amb el Servei d'acollida del CIRD o altres serveis de la ciutat com Policia Local, Serveis Socials i /o sanitaris entre altres.

Es valorarà el cas i es farà la derivació pertinent.

Compromisos de qualitat

- Respondre les demandes d'atenció en menys de 10 dies i en menys de 24 hores en els casos d'urgència, en el 70% dels casos.
- Actualitzar la informació del web municipal, i rebre menys de 10 queixes per aquest motiu.

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

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:
 - Facebook: <https://www.facebook.com/Cird-Santa-Coloma-Gramenet-180871285579404>
 - Twitter: @CIRDSC

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/>

COMERÇ

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

TO
m Implico!
amb Santa Coloma

AMB: Agència de
Transparència



Comerç, fires i disciplina de mercats

Aquest servei ofereix informació, orientació i assessorament als/les comerciants i consumidors/es, i col·labora en el foment i promoció del comerç de proximitat amb les entitats i agents econòmics.

Contacte

- ? Comerç, fires i disciplina de mercats
- 📍 Plaça Olimpo, 3
- ☎ 934 624 000 (extensió 4049)
- 🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/comerç-i-mercats/>
- @ comercsc@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

Fomentar i promocionar el sector econòmic local.



Què ofereix?

- **Estudis i projectes de desenvolupament econòmic i comercial**

Per garantir un major i millor desenvolupament dels comerços de la ciutat.

Es fan en col·laboració amb altres agents del sector, tant públics (Grameimpuls, SA) com privats (Agrupació del Comerç i la Indústria de Santa Coloma de Gramenet).

- **Difusió de l'activitat i l'oferta de la Santa Coloma comercial**

Actes i campanyes per donar a conèixer l'activitat comercial de la ciutat i promocionar el comerç local: campanyes de imatge, informació, sensibilització, actes institucionals, esdeveniments conjunts al sector comercial, fires, promoció d'eixos i sectors comercials, nous punts d'atracció de comerç, etc.

- **Formació**

Suport a formacions sobre comerç que es facin des d'organismes i empreses públiques, o des de les associacions del propi sector.

- **Mercats**

Col·laboració amb Serveis Urbans de l'Ajuntament en tasques de gestió del manteniment, la vigilància i la custòdia de:

- Els 3 mercats municipals: Sagarra, Fondo i Singuerlín.
- Els 3 mercats ambulants, al voltant dels altres mercats:
 - Dilluns al mercat Sagarra
 - Dijous al mercat de Singuerlín
 - Dissabtes al mercat del Fondo

- **Locals buits**

Projecte per dinamitzar l'ocupació de locals comercials buits en planta baixa, situats en zones d'especial interès estratègic. El projecte inclou subvencions per fomentar la implantació de negocis en determinades zones de la ciutat.

- **Plans de dinamització en col·laboració amb l'associacionisme comercial**

Elaborar plans per dinamitzar el teixit comercial.

Preferentment, es treballa per fomentar l'associacionisme relacionat amb la gastronomia, l'oci i les entitats de comerciants dels mercats municipals i de venda no sedentària.

Destinatari/àries de tots aquests serveis

- Sector comercial i emprenedoria.

Com sol·licitar aquests serveis?

- Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament
- Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
 - Correu electrònic: oiac@gramenet.cat
- Us recomanem demanar cita prèvia: 934 624 090
 - <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

• Ajuts econòmics al comerç local

Subvencions d'altres organismes i pròpies per:

- Recolzar les associacions comercials
- Instal·lar nous comerços
- Millorar els comerços existents

Destinatari/s/àries

- Sector comercial i emprenedoria

Com sol·licitar el servei?

- Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament
- Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
 - Correu electrònic: oiac@gramenet.cat
- Us recomanem demanar cita prèvia: 934 624 090
 - <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>
- Web subvencions:
 - <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/subvencions/>

• Finestreta Única Empresarial

Posada en marxa de la Finestreta Única Empresarial i del Punt d'Atenció a l'Emprenedor/a per donar resposta a les demandes del teixit productiu local. En col·laboració amb les altres administracions públiques.

Destinatari/s

- Sector comercial i emprenedoria

Com sol·licitar el servei?

- Finestra Única Empresarial
 - <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/finestreta-unica-empresarial/>
- Us recomanem demanar cita prèvia: 934 624 090
 - <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

• Moneda local

Posada en funcionament d'una moneda local (Programa Grama) mitjançant la gestió d'una part de la despesa pública (subvencions, retribucions, compres, etc.) amb sistemes de pagaments digitals (telèfons mòbils i internet).

Destinatari/s/àries

- Ciutadania, sector comercial i emprenedoria.

Com sol·licitar el servei?

- A través del web: <https://www.gramenet.cat/moneda-local/>

Compromisos de qualitat

- Editar un mínim de 8 butlletins en format imprès i digital (Gramecomerç informa) per distribuir a la ciutat.
- Establir un mínim de 5 acords i convenis de col·laboració tècnica i econòmica per dinamitzar el comerç local.
- Gestionar un mínim de 50 ajuts anuals per obrir o reformar comerços.
- Consolidar un mínim de 200 comerços i consumidors/es inscrits/es a la xarxa de moneda social.
- Difondre entre comerciants i consumidors/es un mínim de 50 comunicacions i/o alertes d'interès, sensibilització i risc sobre l'activitat comercial.
- Actualitzar i gestionar el cens de locals buits disponibles per establir activitats comercials.

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.
- Sessions de treball, processos participatius i fòrums de l'Estratègia de Desenvolupament Urbà Sostenible Integrat (EDUSI).
- Consell de la moneda local.
- Contactes permanents amb les entitats del sector.
- Escrits dirigits a l'adreça del Departament: comerc@gramenet.cat
- Opinions a través de les xarxes socials:
 - Xarxes socials de l'Ajuntament
 - <https://twitter/Gramecomerc>

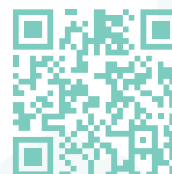
Queixes, suggeriments i agraïments

- 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/>

CONVIVÈNCIA
I MEDIACIÓ

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019



AMB: Agència de
Transparència



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

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
- 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
 - xarxaconvivenciasta@hotmail.com
- A través de les xarxes socials
 - 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

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 evaluable.

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/>

EDUCACIÓ

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

TO
mImplico!
amb Santa Coloma

AMB: Agència de
Transparència



PEFC



El Servei d'Educació

El Servei d'Educació impulsa i promou l'educació a la ciutat.

Atén les demanes i inquietuds de la ciutadania en relació amb l'educació, i informa sobre els serveis, recursos i projectes existents.

Contacte

? Educació

📍 Rambla Sant Sebastià, 98-100

☎ 934 624 062 - 934 624 069 - 934 624 058

🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

@ escolarització@gramenet.cat

Com arribar-hi?

- Autobusos: B17, B19, B27, B80, B81
- Metro: L1, estació Fondo

Horari

- Del 12 de setembre al 25 de juny: de dilluns a divendres de 9 h. a 21.45 h.
- Del 26 de juny a l'11 de setembre: de 9h. a 20 h.
- Agost tancat.

Es recomana demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

Missió

Vetllar perquè l'educació de Santa Coloma de Gramenet sigui de qualitat, s'adeqüi a les necessitats de la ciutadania i que els recursos públics es gestionin amb eficàcia.



El Servei d'Educació



Les nostres activitats



Els espectacles educatius

Què ofereix?

• Oficina Municipal d'Escolarització

És l'oficina de col·laboració entre l'Ajuntament i el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. Els serveis que es presten són:

- Informació de l'oferta educativa dels centres educatius de la ciutat.
- Informació del procés de preinscripció i matriculació per una plaça escolar.

Destinataris/àries:

- Famílies amb fills i filles de 4 mesos fins a 16 anys i joves majors de 16 anys.

Com sol·licitar el servei?

- De forma presencial o amb cita prèvia.

• Observatori de l'escolarització – planificació escolar

Anàlisis i estudis estadístics sobre l'evolució de la matriculació i l'oferta escolar.

Destinataris/àries:

- Ciutadania

Com sol·licitar el servei?

- De forma presencial
- Per correu electrònic: escolaritzacio@gramenet.cat
- Per telèfon: 934 624 062

• Cessió per a l'ús social dels centres educatius públics

Ús dels espais de les escoles públiques de primària fora d'horari escolar.

Destinataris/àries

- Entitats culturals, artístiques, lúdiques, socials i institucions.

Com sol·licitar el servei?

- Instància general, 15 dies mínim abans de l'activitat municipal.

• Programa d'Activitats Educatives complementàries al currículum

Ofertes educatives per donar a conèixer la ciutat com a objecte d'estudi i activitats educatives adreçades a l'alumnat dels centres d'ensenyament de la ciutat.

Destinataris/àries

- Professorat dels centres educatius

Com sol·licitar el servei?

- Formulari d'inscripció al web municipal
- <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/>
- Per telèfon: 934 624 062 (extensió 2529)
- Per correu electrònic: paecc@gramenet.cat

• Programa de reutilització de llibres de text i digitalització de l'ESO

Reutilització de llibres de text dels centres educatius, públics i concertats, que imparteixen ensenyaments de segon cicle d'educació infantil i primària.

Digitalització 1r curs ESO als instituts públics i centres concertats.

Destinataris/àries

- Centres d'educació infantil i primària, i Instituts públics i concertats.

Com sol·licitar el servei ?

- Adhesió a les convocatòries de les bases de reutilització i digitalització de l'ESO, que surten cada curs escolar.
- Consultar bases a <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

• **Conservació, manteniment i vigilància dels centres educatius**

Seguiment i derivació als serveis municipals corresponents de totes les tasques de manteniment ordinari i conservació dels edificis educatius (vigilància i neteja) dels edificis d'Educació Infantil, Primària i escoles d'adults.

Destinatari/àries:

- Alumnat i professorat dels centres educatius públics d'educació infantil i primària i escoles d'adults.

Com sol·licitar el servei?

- Directament als treballadors/es que són als equipaments per peticions ordinàries (venturapj@gramenet.cat i/o onievarm@gramenet.cat), i al cap del Servei Educatiu (oejaha@gramenet.cat) per peticions extraordinàries.
- Per telèfon: 934 624 062 (extensió 3158, 3160, 2530)

• **Consell Escolar Municipal (CEM)**

Òrgan de participació ciutadana en l'àmbit de l'educació. Representa la comunitat educativa de la ciutat. Assessoradora i elabora informes i propostes per les institucions educatives.

Destinatari/àries

- Comunitat educativa

Com sol·licitar el servei?

- A través del correu electrònic cem@gramenet.cat
- Per a més informació: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

• **Escola de famílies**

Ajuda les famílies amb infants de 4 a mesos fins a 16 anys i els joves majors de 16 anys, i els ofereix estratègies per fomentar les relacions familiars.

Destinatari/àries

- Famílies amb fills i filles des de 4 mesos fins a 16 anys i joves majors de 16 anys.

Com sol·licitar el servei?

- Consultar: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

• **Pla Educatiu d'Entorn**

Pla de coordinació i dinamització d'accions educatives pels infants i joves.

Destinatari/àries

- Destinat als centres educatius dels districtes V i VI.

Com sol·licitar el servei?

- Consultar: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

Compromisos de qualitat

- Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per obtenir plaça escolar.
- Atendre totes les famílies amb cita prèvia en un màxim de 3 dies.
- Recolzar com a mínim el 80% dels projectes educatius dels centres amb activitats sobre el coneixement de l'entorn i valors.
- Respondre les sol·licituds de cessió d'ús social de centres en un màxim de 10 dies, mínim en el 75% dels casos.
- Donar a conèixer a les famílies la inversió municipal en 3 o més accions informatives.
- Derivar en un màxim de 48 hores les incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues, com a mínim en el 80% dels casos.
- Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal i rebre menys de 6 queixes anuals per manca d'informació.

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/>

**ESCOLES
BRESSOL**

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

mImplico!
amb Santa Coloma

AMB Agència de
Transparència



Escoles Bressol Municipals

La Xarxa d'Escoles Bressol Municipals està formada per 8 centres públics. Ofereixen educació per a la petita infància, des de les 16 setmanes fins als 3 anys.

Promouen el desenvolupament, la socialització i l'aprenentatge dels nens i les nenes, en un ambient acollidor i integrador.

Els seus projectes educatius es basen en:

- Treballar de forma conjunta amb les famílies.
- Motivar els nens i nenes per millorar el seu aprenentatge.
- Ensenyar valors a partir de la vida quotidiana i la convivència.
- Relacionar-se amb les persones i l'entorn per millorar la cohesió social.

Contacte

? Servei d'Educació Municipal i
Oficina Municipal d'Escolarització (OME)
(recepció de demandes i informació general)

📍 Rambla Sant Sebastià, 98-100

☎ 934 624 062 - 934 624 069 - 934 624 058

🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/escoles-bressol/>

@ escolarització@gramenet.cat

Horari

- De dilluns a divendres de 9h a 14h.
- Del 25 de juny a l'11 de setembre de 9h a 13h
- Agost tancat

Missió

- Potenciar el desenvolupament de cada infant.
- Millorar la seva qualitat de vida i la relació amb l'entorn.
- Atendre els infants de forma continuada, tenint en compte les seves necessitats educatives.
- Donar suport a les famílies i acompanyar-les en l'educació dels seus fills i filles.



Què ofereix?

- **Escolarització:** jornada completa (de 9h a 12h i de 15 a 17h)
- **Acol·lida matinal:** possibilitat d'arribar 1 hora o 30 minuts abans de l'inici de l'horari escolar. Només es realitzarà si hi ho sol·liciten un mínim de famílies.
- **Perllongament:** possibilitat de sortir 1 hora o 30 minuts després de l'horari escolar. Només es realitzarà si hi ho sol·liciten un mínim de famílies.
- **Menjador:** servei diari de 12h a 15h. També és un espai per desenvolupar els hàbits d'higiene, descans, entre d'altres.
- **Espais de trobada per a les famílies.**

Tots els equipaments i serveis estan adaptats als infants i famílies i s'eviten les barreres arquitectòniques.

Els serveis dins les escoles bressols els realitzen empreses externes especialitzades en infància, en règim de concessió administrativa o contracte de serveis de l'Ajuntament.

Cada escola bressol municipal consta dels següents equipaments:

- Aules per cada grup d'edat, P0, P1 i P2
- Una sala polivalent per activitats diverses
- Patis exteriors i la gran majoria d'EBM amb horts
- Espais per a les famílies: informació de l'escola, consulta de llibres i altres materials d'interès
- Espais de coordinació-administració escola
- Espai cotxets (però segons normativa no obligatori)
- Cuina

• Destinatari/àries dels serveis:

- Famílies amb nens d'entre 16 setmanes i 3 anys.

• Com sol·licitar els serveis?

La sol·licitud de preinscripció s'ha de presentar a l'Oficina Municipal d'Escolarització (OME), junt amb la documentació acreditativa.

Existeixen unes dates concretes per presentar-la.

Durant el curs es pot participar en la preinscripció fóra de termini i accedir si hi ha vacants o entrar a la llista d'espera dels diferents nivells.

Totes les escoles bressol municipals tenen el mateix preu.

Es pot consultar a:

<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/>

Per a més informació i preinscripcions, es recomana demanar cita prèvia:

- Per telèfon 93 462 490
- Al web: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa>
- Per email: escolaritzacio@gramenet.cat

Escoles Bressol

1. Escola Bressol Municipal (EBM) l'Ànec

C/ Francesc Moragas, 98-100
Telèfon 93 385 88 55
emblanec@gramenet.cat

2. EBM La Cigonya

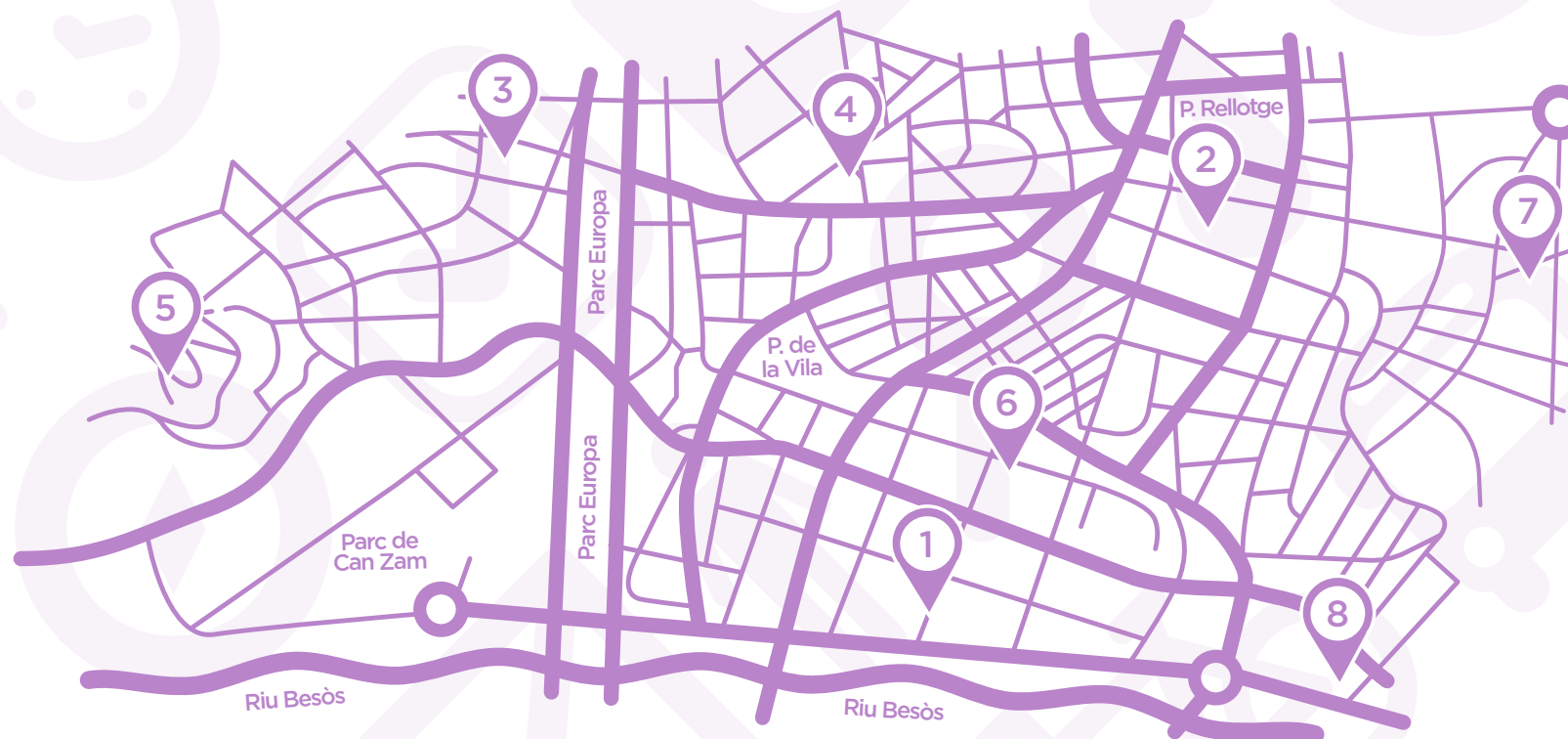
C/ del Bruc, 43
Telèfon 93 386 26 70
ebmlacigonya@gramenet.cat

3. EBM l'Esquirol

Passatge Salvatella, 44
Telèfon 93 468 47 59
embesquirol@gramenet.cat

4. EBM La Maduixa

C/ de Washington, 3-9
Telèfon 93 468 31 32
ebmlamaduixa@gramenet.cat



5. EBM Les Oliveres

Passatge de Tarragona, s/n
Telèfon 93 597 2062
emblesoliveres@gramenet.cat

6. EBM L'Oreneta

C/ de Sant Carles, 76
Telèfon 93 385 9871
ebmloreneta@gramenet.cat

7. EBM Els Pins

C/ dels Pirineus, 4
Telèfon 93 386 18 70
embelspins@gramenet.cat

8. EBM La Sargantana

C/ de Sant Jordi, 1-3
Telèfon 93 385 86 95
emblasargantana@gramenet.cat

Compromisos de qualitat

- Informar les famílies sobre el procés educatiu dels seus fills/es: realitzar com a mínim una tutoria amb la família i un informe per cada curs escolar.
- Informar les famílies sobre les activitats que realitza l'escola, com a mínim amb una reunió amb tota la classe.
- Crear espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu
- Informar les famílies sobre el servei de menjador, com a mínim amb 11 informes al mes.
- Aconseguir un grau de satisfacció de les famílies a partir de 2018 més gran o igual 6.
- Impulsar 2 intercanvis pedagògics l'any entre els i les professionals com a eina d'Innovació educativa.

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

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 completes
i permanentment actualitzades
al web municipal:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/>

ESPORTS

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

TO
m Implico!
amb Santa Coloma

AMB: Agència de
Transparència



Esports

Des del Departament d'Esports es recolzen iniciatives que promouen l'esport, l'activitat física i els seus valors.

També es facilita l'ús d'instal·lacions esportives per a que les entitats, esportistes, col·lectius i ciutadans de Santa Coloma puguin realitzar les seves activitats.

Contacte

? Departament d'Esports

📍 Plaça Manent, s/n

☎ 93 462 40 86

🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/esports/>

@ esports@gramenet.cat

Horari

- De dilluns a divendres, de 9 a 13 hores.

Missió

- Oferir les instal·lacions esportives a les entitats, col·lectius, esportistes i ciutadania.
- Recolzar les entitats i col·lectius de la ciutat per a què millorin la qualitat dels seus programes esportius.
- Recolzar activitats esportives puntuals d'interès ciutadà.
- Organitzar activitats físiques per a col·lectius específics.
- Fomentar campanyes per promoure l'activitat física, els hàbits saludables i valors positius.



Què ofereix?

• Xarxa d'equipaments esportius municipals

Aquesta Xarxa està formada pel conjunt d'equipaments que es detalla a continuació. S'ubiquen a diferents barris i permeten practicar diferents esports per totes les edats i de forma continuada durant 15 hores al dia.

Què ofereixen aquests equipaments?

- Reservar horaris per entrenaments i competicions oficials.
- Reservar espai i horari per organitzar activitats esportives.
- Utilitzar en condicions especials instal·lacions esportives per a programes educatius oficials.
- Llogar instal·lacions esportives d'altres municipis per a esports que no disposen d'instal·lacions en la nostra ciutat.
- Utilitzar espais esportius municipals per realitzar activitats educatives o activitats no esportives d'interès ciutadà.

Destinatari/s:

- Ciutadania, institucions públiques o privades, entitats o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei?

Per apuntar-se a un d'aquests equipaments cal adreçar-se al centre on es vol fer l'activitat.

Mes informació a:

- Departament d'Esports
- A l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
Plaça de la Vila, 1
Es recomana demanar cita prèvia:
Tel: 934624090
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

• Xarxa municipal d'instal·lacions esportives

- | | |
|--|--|
| 1. Pavelló de La Bastida
C/ Prat de la Riba, s/n
Tel.: 93 39 273 55 | 12. Pavelló del Raval
C/Ginesta, s/n (Parc Els Pins)
Tel.: 93 386 61 62 |
| 2. Pavelló Joan del Moral
C/ Washington amb
Cristòfol Colom
Tel.: 93 392 12 35 | 13. Frontó Municipal
Av/Generalitat, 94 |
| 3. Pistes poliesportives
Prat de la Riba
C/Prat de la Riba, s/n | 14. Nou Camp Municipal de futbol
Av/Generalitat s/n |
| 4. Camp Esportiu d'Oliveres
Passatge Tarragona, 2 | 15. Centre Esportiu Raval
C/Sant Jordi, 14-28
Tel.: 93 466 82 79 |
| 5. Gimnàs Municipal Can Zam
(Edifici adjunt Escola d'idiomes)
Ctra/ de la Font de l'Alzina, s/n | 16. Complex Esportiu Municipal Rambla-Fondo
(4000 m² aprox.)
Plaça de la Mediterrània
Tel.: 93 468 55 28 |
| 6. Camp de futbol Can Zam 1
Av/Anselm de Riu, 15
Tel.: 93 468 08 51 | 17. Pavelló Nou
C/Mossèn Jacint
Verdaguer, 22-24
Tel.: 93 386 08 38 |
| 7. Camp de futbol Can Zam 2
Av/Anselm de Riu, 15
Tel.: 93 392 27 45 | |
| 8. Complex Esportiu de Can Zam
C/Víctor Hugo, s/n
Tel.: 93 468 26 90 | |
| 9. Camp d'Atletisme
Antonio Amorós
Av/Pallaresa, 99
Tel.: 93 391 45 56 | |
| 10. Pistes poliesportives
Nou Oliveres
C/Enric Morera amb carrer
Lluís Millet, s/n | |
| 11. Complex esportiu de Torribera
C/Castella, s/n
Tel.: 93 392 63 04 | |

Pistes de botxes

- P1. Club Petanca Santa Coloma:**
C/Víctor Hugo s/n
- P2. Club Petanca Can Mariner:**
Passeig de Sant Jordi, s/n
- P3. Club Petanca Arrabal:**
C/Monturiol, 35
- P4. Club Petanca Oliveres:**
Ctra/ Font de l'Alzina, s/n
- P5. Club Petanca Can Calvet:**
C/Calvet, 2
- P6. Club Petanca Riera Alta:**
C/Alps, 47
- P7. Club Petanca Guinardera:**
C/Milton, 28-30



- 1. Pavelló de La Bastida
- 2. Pavelló Joan del Moral
- 3. Pistes poliesportives Prat de la Riba
- 4. Camp Esportiu d'Oliveres
- 5. Gimnàs Municipal Can Zam
- 6 i 7. Camp de futbol Can Zam 1 i 2

- 8. Complex Esportiu de Can Zam
- 9. Camp d'Atletisme Antonio Amorós
- 10. Pistes poliesportives Nou Oliveres
- 11. Complex esportiu de Torribera
- 12. Pavelló del Raval

- 13. Frontó Municipal
- 14. Nou Camp Municipal de futbol
- 15. Centre Esportiu Raval
- 16. Complex Esportiu Municipal Rambla-Fondo
- 17. Pavelló Nou

- Pistes de botxes:
- P1. Club Petanca Santa Coloma
 - P2. Club Petanca Can Mariner
 - P3. Club Petanca Arrabal
 - P4. Club Petanca Oliveres
 - P5. Club Petanca Can Calvet
 - P6. Club Petanca Riera Alta
 - P7. Club Petanca Guinardera

Altres serveis

- **Assessorament tècnic personalitzat a les entitats del municipi**

Informar, assessorar i acompanyar les entitats esportives perquè ofereixin activitats de qualitat. També ajudar-les a adaptar-se a les normes legals, econòmiques i esportives, mitjançant:

- Xerrades informatives especialitzades.
- Consulta i assessorament directe amb els tècnics municipals.
- Accés a suport d'assessorament especialitzat extern.

- **Promoció de l'activitat física i esport en edat escolar**

Fomentar l'activitat física com a part de la formació dels infants en edat escolar, amb especial atenció a aquells en risc d'exclusió social.

- Activitats del Consell Esportiu del Barcelonès Nord: organització d'activitats i competicions esportives escolars i de lleure a la comarca del Barcelonès Nord. Informació al Consell Esportiu del Barcelonès Nord Plaça de la Vila, 1 - Ajuntament de Sant Adrià del Besòs.
- Activitats Aquàtiques Educatives a les piscines municipals. Es reserven hores i espais per realitzar cursos, en horari lectiu i extraescolar.
- Activitats Esportives per a escolars en el marc del Pla d'Activitats Educatives Complementàries al Currículum (PAECC) elaborat pel servei municipal d'Educació.
- Lluita contra l'exclusió a l'àmbit de l'esport. Beques per a poder practicar esport, destinades a nens i nenes en situació de vulnerabilitat social. Es gestiona des dels Serveis Socials de l'Ajuntament.
- Casals esportius en col·laboració amb entitats esportives. Es realitzen fora de l'horari escolar: com a extraescolar o durant les vacances, destinats a menors de 18 anys.

- **Programa d'activitats físiques per a la gent gran**

Acostar els cursos d'activitats físiques per majors de 60 anys a cada districte, amb un horari i preu adient per aquest col·lectiu.

- Cursos d'activitats físiques i caminades pel medi natural.
- Activitats puntuals i xerrades formatives per promoure hàbits de vida saludable, seguretat i millorar la qualitat de vida.

- **Serveis de suport a les entitats esportives i a l'esport federat**

- Convocatòria anual de subvencions per programes esportiu
- Suport puntual per activitats esportives o competició, per exemple:
 - Adaptar les instal·lacions i els horaris d'apertura.
 - Cercar nous espais per competir o realitzar activitats
 - Difusió de les activitats i assessorament
 - Acompanyament davant d'altres institucions
 - Estudis per encabir noves modalitats esportives
- Convenis de col·laboració per fomentar l'esport d'alt nivell

- **Formació per a entitats ciutadanes, col·lectius i esportistes**

Seminaris, tallers, assessoraments i xerrades sobre responsabilitat i seguretat jurídica, subvencions, salut i activitat física.

- **Suport a grans esdeveniments i a activitats esportives de ciutat**

Recolzament tècnic, econòmic i d'infraestructures per a activitats puntuals de les entitats esportives i col·lectius no formals de la ciutat.

- Subvencions anuals per a activitats esportives puntuals. La convocatòria s'obre el darrer trimestre de l'any.
- Préstec de material, suport tècnic i altres col·laboracions per millorar la qualitat i seguretat de l'esdeveniment. A demanda de les entitats organitzadores.
- Col·laboració amb bens, serveis i/o mitjans econòmics a través de convenis.
- Recolzament en tasques de difusió i comunicació.
- Esport en espais naturals

(Serralada de Marina, Riu Besòs i Espais Verds Urbans)
S'avaluarà la compatibilitat amb la protecció del medi ambient en col·laboració amb les entitats i col·lectius ciutadans.

- **Reconeixement a la trajectòria esportiva d'entitats i esportistes**

Reconèixer en 2 actes públics l'èxit i l'esforç durant la temporada esportiva de les entitats, els centres educatius locals, els col·lectius no formals i les persones a títol individual, i incentivar la continuïtat i l'esforç.

- Premis Anuals a la Gala de l'Esport: les entitats esportives proposen els candidats, i un jurat escull els guanyadors. Es lliuren el primer trimestre de l'any.
- Acte de reconeixement a l'Esport Colomenc de Base: per a entitats i esportistes locals que han aconseguit resultats rellevants. Es lliuren en finalitzar la temporada.

Destinatari/àries d'aquests serveis:

- Ciutadania, institucions públiques o privades, entitats esportives o col·lectius no formals

Com sol·licitar els serveis:

- Mitjançant els canals de comunicació presencial, telefònica o virtual del Departament d'Esports.
- Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
Plaça de la Vila, 1
Cal cita prèvia:
- <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>
- Telèfon: 93 462 40 90.
- Equipaments on es vol fer l'activitat

Compromisos de qualitat

- Atendre en un màxim de 5 dies les peticions d'assessorament tècnic.
- Facilitar l'accés a la Xarxa municipal d'instal·lacions esportives com a mínim al 90% de les entitats, col·lectius o persones que ho sol·licitin.
- Respondre de forma favorable al 90% de sol·licituds de la gent gran que s'apunta a activitats esportives.
- Col·laborar amb el 90% de les entitats i col·lectius que ho sol·licitin per millorar les seves activitats esportives.
- Derivar en un màxim de 48 hores les incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues, com a mínim en el 90% dels casos.
- Realitzar enquestes de satisfacció a la gent gran, a partir del curs 2018/2019.
- Fomentar els valors de l'esport, com a mínim amb una campanya.

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.
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials:
 - Xarxes socials de l'Ajuntament
 - Facebook: Esport de Santa Coloma.

Queixes, suggeriments i agraïments

- De forma online:
 - Bústia de Queixes i Suggeriments (<https://www.gramenet.cat>)

De forma presencial:

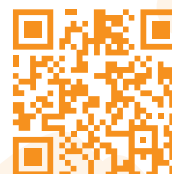
- Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà
 - Plaça de la Vila.
- Us recomanem demanar cita prèvia:
- Tel. 934 624 090
 - <https://www.gramenet.cat>

Es recomana assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports.

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 completes
i permanentment actualitzades
al web municipal:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/>

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019



Grameimpuls

Grameimpuls, SA és una empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma, constituïda l'any 1989, per promocionar l'ocupació i l'activitat empresarial. Ofereix serveis d'orientació laboral, formació ocupacional, bossa de treball, autocupació i viviers d'empreses.

Contacte

- ? Edifici Can Xiquet
- 📍 Rafael de Casanova, 40
- ☎ Telèfon: 93 466 15 65
- 🌐 www.grameimpuls.cat
- @ informacio@grameimpuls.cat

Horari

- De dilluns a dijous de 8:30 a 14:00 i de 15:00 a 17:00
- Divendres i jornada intensiva (de juny a agost) de 9:00 a 14:00

Missió

Proporcionar el millor servei per satisfer les necessitats dels nostres usuaris i usuàries, i oferir qualitat i resultats.



Què ofereix?

Serveis a les persones

- **Informació i orientació laboral per trobar feina i millorar professionalment**
 - Itineraris d'orientació laboral
 - Espai de Recerca Activa (ERA)
 - Borsa de treball
 - Observatori del mercat de treball
- **Formació professional ocupacional: una inversió de futur**
 - Cursos de formació ocupacional
 - Escola de Restauració
 - Programa de simulació d'empreses: SEFED
 - Programes de formació i treball: Casa d'oficis
 - Programes de transició escola-treball
- **Formació universitària**
 - Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED)

Serveis a empreses i persones emprenedores

- **Servei d'Intermediació laboral: la nostra experiència al servei de les empreses**
 - Gestió d'ofertes de treball
 - Pràctiques en empreses
 - Formació ocupacional a mida
- **Servei de Foment Empresarial: tots els recursos per crear i fer viable les empreses**
 - Informació i assessorament
 - Cursos, seminaris i jornades tècniques
- **Centres d'Empreses Can Peixauet i Bosc Llarg: dos espais per ubicar les empreses de nova creació**
 - Lloguer de tallers, oficines i domiciliacions
 - Serveis de gestió i administració d'empreses
 - Projectes de cooperació empresarial

Altres serveis

- Cursos de cuina per a persones aficionades, a l'espai Passió per la cuina
- Tallers i monogràfics de cuina per a professionals
- Espai d'iniciació informàtica

Destinatari/àries de tots els serveis?

- Ciutadania i empreses

Com sol·licitar els serveis?

- A les oficines centrals de Grameimpuls, SA i pels diferents canals de contacte.

Grameimpuls disposa d'altres Cartes del Serveis especialitzats, disponibles al seu web:

<http://www.grameimpuls.cat/qui-som/cartes-de-serveis/>

Compromisos de qualitat

- Obtenir un grau de satisfacció de les persones usuàries de 7 punts de mitjana, com a mínim.
- Respondre les reclamacions i els suggeriments, com a màxim en 20 dies.
- Publicar 40 notícies l'any com a mínim, a la web i les xarxes socials.
- Trametre els butlletins informatius, com a mínim, a 9.000 persones.

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

Com millorar el servei?

Grameimpuls promou la col·laboració i participació de les persones usuàries en la definició, execució i millora dels serveis, mitjançant els següents canals:

- Aportacions, individuals i/o col·lectives, a la recepció de les oficines centrals.
- Enquestes de satisfacció
- Escrits dirigits a l'adreça: qualitat@grameimpuls.cat
- Opinions a través de les xarxes socials:
 - <https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat>
 - <https://twitter.com/grameimpuls>

Queixes, suggeriments i agraïments

- Enviar els escrits a la Bústia de suggeriments de la pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggeriments/ o a l'adreça: qualitat@grameimpuls.cat
- També, personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA.

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/seu-electronica/cartes-de-serveis/>

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019



Gramepark, SA

Gramepark, SA és una empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma, constituïda l'any 1988.

Gestiona serveis relacionats amb l'accés a l'habitatge i amb la construcció, venda i concessió de places d'aparcament.

Contacte

- ? Gramepark, SA
- 📍 Plaça d'en José Cámara de la Hoz, s/n
- ☎ Telèfon: 933 924 745
- 🌐 www.gramepark.cat
- @ informacio@gramepark.cat
suggestiments@gramepark.cat

Missió

Fomentar l'accés a l'habitatge a tota la ciutadania, evitant exclusions socials i residencials, i ser referent al municipi en matèria de mobilitat i estacionament temporal.



Horari

- D'octubre a maig:
 - Dilluns i dijous: de 8.30 a 15.00 hores
 - Dimarts i dimecres: de 8.30 a 18.00 hores
 - Divendres: de 8.30 a 14.00 hores
- De juny a setembre i quinzenes de Setmana Santa i Nadal:
 - Dilluns a dijous: de 8.30 a 15.00 hores
 - Divendres: de 8.30 a 14.00 hores

Com arribar?

- **Metro:** parada Can Peixauet, L9
- **Bus:** parada Av. Generalitat – Roger de Llúria
 - Línies : B14, B30, B20 B84



Què ofereix?

Oficina Local d'Habitatge

• Borsa d'Habitatge de Lloguer

Servei gratuït de mediació entre persones propietàries d'habitatges buits i possibles inquilins.

Afavoreix els lloguers amb garanties i ofereix resolució d'incidències durant la vigència dels contractes.

• Habitatges de Protecció Oficial

Promoció i adjudicació d'habitatges amb protecció oficial.

Són habitatges dirigits a sectors de rendes baixes i mitges, amb dificultats econòmiques i risc d'exclusió social.

• Registre de sol·licitants d'habitatge públic

La inscripció en aquest Registre és un requisit obligatori per a optar a l'adjudicació d'un habitatge amb protecció oficial.

Gramepark, SA s'encarrega de gestionar i derivar les sol·licituds a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Aquesta centralitza l'oferta de serveis en matèria d'habitatge.

• Ajuts al pagament del lloguer

Dirigits a famílies amb ingressos baixos o moderats.

Són atorgats per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per a que els inquilins no destinin més del 40% dels seus ingressos a la renda de lloguer.

• Ajuts d'urgència especial

Prestacions econòmiques per fer front a situacions d'emergència i pèrdua de residència habitual i permanent.

- **Ajuts a la rehabilitació**

Assessorament i suport tècnic per presentar sol·licituds d'ajuts a la rehabilitació d'habitatges i edificis. Es prioritzen les reformes d'habitabilitat i accessibilitat.

- **Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge**

Adreçat a persones que no poden pagar una hipoteca. S'ofereix informació, assessorament i intermediació amb les entitats financeres perquè les famílies afectades puguin mantenir l'habitatge.

Aparcaments

S'ofereixen estacionaments de tres tipus:

- a) **Aparcaments de rotació**

Estacionaments per un temps determinat. Ubicacions:

- Aparcament Vila, Plaça de la Vila
- Aparcament Rambla Sant Sebastià, Rambla Sant Sebastià entre Marina i San Silvestre.
- Aparcament Metro, Rambla del Fondo, 23 bis.
- Aparcament Mercat, carrer de Mossèn Jacint Verdaguer, 126.

- b) **Aparcaments de lloguer**

Per a persones que vulguin llogar un aparcament.

- c) **Aparcaments en propietat o concessió administrativa**

Per a persones que vulguin comprar un aparcament.

- **Grua municipal i Dipòsit de vehicles**

Aquest servei que es realitza des del Dipòsit municipal, carrer de Lluís Companys, núm. 43, obert les 24 hores, tot els dies de l'any. Telèfon: 934 661 342.

Vetlla pel correcte estacionament dels vehicles sota la supervisió de la Policia Local.

- **Zona blava**

Servei d'estacionaments de vehicles a la via pública amb regulació horària. Gestiona el Dipòsit municipal amb la col·laboració de la Policia Local.

Destinatari/àries de tots els serveis anteriors:

Ciutadania que viu, treballa i circula per la ciutat, empreses i institucions.

Com sol·licitar els serveis anteriors?

A través dels diferents canals de contacte amb Gramepark, SA.

Compromisos de qualitat

- Obtenir un grau de satisfacció de 7 punts de mitjana en relació a la qualitat dels serveis prestats.
- Tramitar com a mínim el 95% de les sol·licituds d'ajuts per al pagament de lloguer.
- Aconseguir un mínim de 7 punts com a grau de satisfacció en l'assessorament jurídic en cas de pèrdua de l'habitatge.
- Promoure la signatura de 40 contractes de lloguers anuals, com a mínim.
- Atendre com a màxim en 15 minuts els/les usuaris/àries.
- Obtenir un grau de satisfacció de 7 punts, com a mínim, en relació a l'accessibilitat de les instal·lacions de Gramepark.
- Assolir com a mínim 7 punts de grau de satisfacció dels/les usuaris/àries sobre la informació rebuda.
- Donar resposta a les queixes, suggeriments i reclamacions en un termini no superior a 15 dies.

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

Com millorar el servei?

A través de:

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció
- Escrits i comunicacions dirigides a Gramepark, SA
- Opinions a través de les xarxes socials.

Queixes, suggeriments i agraïments

- Bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments:
suggeriments@gramepark.cat
- De forma presencial, a les oficines de Gramepark, SA.

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 completes
i permanentment actualitzades
al web municipal:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/>

**MEDI
AMBIENT**

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

JO
Implico!
amb Santa Coloma

AMB Agència de
Transparència



Medi ambient i higiene ambiental

El Servei de Medi Ambient i Higiene Ambiental gestiona:

- El desenvolupament sostenible de la ciutat.
- El Parc Serralada de Marina i Parc Fluvial del Besòs. Garanteix la conservació del medi natural i l'ús públic sostenible.
- Les fonts d'energies renovables.
- L'ús ambientalment correcte de l'aigua.
- El control de les fonts contaminants.
- La xarxa de deixalleries municipal.
- La tinença responsable dels animals domèstics i el control de les plagues urbanes.

Contacte

? Medi ambient i Higiene Ambiental

📍 Plaça Olimpo, 3

☎ Telèfon 934 624 000 extensió 3634

🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/medi-ambient/>

@ mediambient@gramenet.cat

Horari

- De dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h (dies no festius).
- Per visites presencials cal demanar cita prèvia.

Missió

Planificar i gestionar els programes del Servei per garantir a la ciutadania els beneficis ambientals, socials, psicosocials i econòmics que aporten i que determinen la qualitat de vida.



Què ofereix?

• Gestió de programes de medi natural

A Santa Coloma de Gramenet existeixen 2 grans espais naturals: el Parc de la Serralada de Marina i el Parc Fluvial del Besòs.

Les accions d'aquest servei són:

- Programa d'àrees periurbanes (àrees de serveis, miradors, fonts, camins)
- Conservació i reforestació
- Manteniment dels espais d'ús públic
- Programes d'educació ambiental i promoció de l'ús públic sostenible
- Coordinació amb entitats i ciutadania
- Coordinació amb ens supramunicipals per gestionar els espais
- Programes de biodiversitat
- Programes de prevenció d'incendis, d'inundacions i control d'incidències

• Gestió del Pla d'Acció per l'Energia Sostenible

Afavorir l'ús d'energies més sostenibles i compatibles amb l'entorn.

Les accions d'aquest servei són:

- Xarxa d'instal·lacions fotovoltaïques
- Planificació en les mesures d'estalvi i eficiència energètica
- Pla d'adaptació al Canvi climàtic
- Pla d'acció per l'Energia Sostenible
- Ordenança solar tèrmica

Destinatari/àries:

- Ciutadania i responsables de Centres d'Educació Primària i edificis municipals.

• Programes de gestió de l'aigua

Gestionar la xarxa d'aigua freàtica del municipi i els programes d'estalvi d'aigua potable.

• Control de contaminants

Servei per sensibilitzar i minimitzar els efectes de la contaminació en tres àmbits d'actuació:

- Contaminació atmosfèrica
- Contaminació lumínica
- Contaminació acústica

Les accions d'aquest servei són:

- Desenvolupar el Pla d'Acció per millorar la qualitat de l'aire.
- Gestió de la xarxa de control automàtic de la contaminació atmosfèrica.
- Protocols d'intervencions en situacions d'alerta i prealerta a contaminants.
- Control de la contaminació lumínica. Mapa de capacitat i gestió d'incidències.
- Pla de prevenció de la contaminació acústica. Mapes, ordenances i gestió d'incidències.

• Actuacions per millorar la biodiversitat urbana i els espais naturals del municipi

Gestionar la biodiversitat, en especial protegir les espècies autòctones i retirar les exòtiques.

S'atenen tots els àmbits: el medi natural, el medi urbà, la flora i la fauna.

S'elaboren programes d'educació ambiental per prevenir i corregir, coordinats amb organismes científics i entitats supramunicipals.

• Tinença responsable d'animals domèstics

Les accions d'aquest servei són:

- Gestionar les llicències de tinença responsable dels animals domèstics, bàsicament gossos i gats.
- Coordinar la xarxa de voluntariat de colònies de gats urbans.
- Donar suport al Centre Comarcal d'Atenció als Animals de Companyia (CCAAC) i a l'adopció dels gossos abandonats.
- Gestionar les incidències i els expedients sancionadors,
- Coordinar-se amb les entitats del sector i amb els organismes supramunicipals.

• Control de les plagues urbanes

Les accions d'aquest servei són:

- Gestionar el programa de control de plagues a la via pública, solars i equipaments municipals (rates i paneroles)
- Resoldre incidències
- Gestionar expedients sancionadors

• Control de legionel·losi

Les accions d'aquest servei són:

- Programa de control de legionel·losi a equipaments municipals.
- Controlar les incidències.
- Coordinar-se amb entitats supramunicipals.

• Gestió de la Xarxa municipal de deixalleries

El servei gestiona les següents deixalleries municipals:

- **Deixalleria Municipal**
Carretera de la Roca km 6
Horari: de dilluns a divendres, de 8.00 a 18.00 h
Dissabtes, de 9.00 a 16.30 h.
- **Punt Verd del Raval**
Parc dels Pins
Horari: de dilluns a divendres, de 8.30 a 14.00 h
i de 16.00 a 18.00 h
Dissabtes, de 9.00 a 16.30 h.
- **Punt Verd de Can Calvet**
Ubicat a la cruïlla entre els Carrers Aragó i Almogàvers
Horari: de dilluns a divendres, de 8.30 a 14.00 h
i de 16.00 a 18.00 h
Dissabtes, de 9.00 a 16.30 h.
- **Deixalleria mòbil metropolitana**
Horaris:
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/medi-ambient/gestio-dels-residus/>

Destinatari/àries de tots els serveis anteriors:

- Ciutadania

Com sol·licitar els serveis anteriors?

- A la bústia de consultes i demandes del web de l'Ajuntament
- De forma presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC). Cal cita prèvia:
- Telèfon 934 624 090
- Web: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>
- Per correu electrònic: mediambient@gramenet.cat
- Per telèfon: 934 624 000 extensió 3634

• Programes d'educació ambiental

Gestionar activitats per fomentar l'educació ambiental.

Les accions d'aquest servei són:

- Centre d'Educació Ambiental Ecometròpoli, situat al recinte de Torribera. Exposició permanent dels ecosistemes de la Serralada de Marina. Programa tallers i activitats. Compta també amb el Punt d'Informació del Parc.
- Jugateca Ambiental de Can Zam: espai ambiental. Obert tots els diumenges al matí a Can Zam des de la primavera fins a la tardor.
- Programa d'Activitats Educatives Complementàries adreçat a l'àmbit escolar. Activitats de sensibilització ambiental i mobilitat sostenible.
- Festa del Medi Ambient al mes de juny.
- Setmana de la Mobilitat al mes de setembre.

Destinatari/àries:

- Ciutadania, famílies, escolars i professorat

Com sol·licitar el servei?

- Ecometròpoli: Facebook d'Ecometròpoli: <https://es-es.facebook.com/ecometropoli/> i/o al telèfon 618 007 230
- Programa Activitats Educatives Complementàries mitjançant el Formulari PAEC:
- <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

• Assessorament i col·laboració

Gestió de tots els vectors ambientals que incideixen en el territori municipal, com la concessió de llicències d'activitats econòmiques i/o els expedients de Via Pública.

Destinatari/àries:

- Serveis interns de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei?

- Comunicació interna a través dels canals de contacte amb els serveis

Compromisos de qualitat

- Millorar el nivell de protecció de l'espai natural, i disminuir un 10% el nombre d'incendis forestals.
- Assolir un grau de satisfacció de les activitats educatives com a mínim de 7 a les activitats del Programa d'Activitats Educatives Complementàries (PAEC)
- Incrementar les accions per millorar la biodiversitat urbana, mínim un 3%.
- Millorar la tinença responsable d'animals, i augmentar les adopcions com a mínim un 3%.
- Donar resposta a les demandes urgents sobre plagues en el 70 % dels casos en 24 hores.
- Incrementar la recollida de residus de particulars dels 2 punts verds (Raval i Can Calvet) com a mínim un 5% cada any.

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

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/>
- Contactar directament amb el Servei

Com millorar el servei?

A través de:

- Aportacions individuals i/o col·lectives
- Enquestes de satisfacció
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei
- Opinions a través de les xarxes socials.

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/>

MERCATS
MUNICIPALS

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

TO
m Implico!
amb Santa Coloma

AMB: Agència de
Transparència



Els mercats municipals

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet gestiona el manteniment, la vigilància i la custòdia dels 3 mercats municipals: Segarra, Fondo i Singuerlín.

Els mercats municipals tenen com a objectiu vendre aliments frescos, congelats o precuinats, al detall.

Existeixen un total de 80 parades.
Cada parada la gestiona una persona particular, com a negoci.

Qualsevol persona pot accedir a gestionar-ne una, seguint els procediments establerts.

Contacte

? Mercats (Oficines)

📍 Plaça Olimpo s/n. 08921

☎ 934 624 000, extensió 3630

📅 Horari: de 9:00 a 14:00h

🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/comerc-i-mercats/>

@ mercatsmunicipals@gramenet.cat

Missió

Gestionar els punts de venda de productes alimentaris frescos i congelats al detall, per garantir la seguretat alimentària i una bona atenció, en especial als 3 mercats municipals.



Mercat Segarra



Mercat del Fondo



Mercat del Singuerlín

Coneguem els mercats

1. Mercat Segarra

Plaça de Ferran de Sagarra, 14

Tel. 619 738 137

Dia	
Di.	8:00-14:00
Dm.	
Dc.	
Dj.	8:00-14:00 17:00-20:00
Dv.	8:00-20:00
Ds.	8:00-15:00

2. Mercat del Fondo

Carrer de Mossèn Jacint Verdaguer, 131

Tel. 619 155 690

Dia	
Di.	8:00-14:00
Dm.	8:00-14:00 17:00-20:00
Dc.	
Dj.	8:00-14:00 16:30-20:00
Dv.	8:00-20:00
Ds.	8:00-15:00

3. Mercat del Singuerlín

Carrer d'En Singuerlin, 18

Tel. 619 736 994

Dia	
Di.	8:00-14:00
Dm.	
Dc.	
Dj.	8:00-14:00 16:30-20:00
Dv.	8:00-20:00
Ds.	8:00-15:00

Què ofereix?

• Serveis generals

Els serveis comuns que s'ofereixen als tres mercats municipals són els següents:

- Manteniment
- Vigilància
- Custòdia de les instal·lacions
- Neteja
- Recollida de residus
- Atenció a les Juntes de Concessionaris/àries
- Elaboració i compliment d'ordenances i reglaments

Destinatari/àries:

- Usuari/àries, parades i Junta de concessionaris/àries

Com sol·licitar el servei?

- Per telèfon: 934 624 000 extensió 3630
- Per email: mercatsmunicipals@gramenet.cat
- De forma presencial: Plaça Olimpo s/n

• Adjudicació i traspassos de parades

Habitualment les parades dels mercats s'adjudiquen a les persones interessades mitjançant concessió per concurs públic i, de manera excepcional, per contractes d'arrendament a través de subhastes, segons estableix l'Ordenança Municipal de Mercats. En el cas dels traspassos de parades és necessari l'acord mutu entre els particulars.

Destinatari/àries:

- Concessionari/àries de la parada dels mercats i persones interessades en gestionar un lloc de venda als mercats municipals.

Com sol·licitar el servei?

- Accés a les parades buides: participant en licitacions públiques convocades periòdicament per l'Ajuntament.
- Traspassos de parades: acords entre particulars.

Més informació:

Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà i/o al web municipal: (<https://www.gramenet.cat>). Es recomana demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090.



Compromisos de qualitat

Compromisos mínims:

- Atendre les reparacions de petit manteniment en menys de 24h, en el 95% dels casos.
- Comunicar als responsables del manteniment dels mercats, les avaries detectades a les instal·lacions com a màxim en 4h, en el 95% dels casos.
- Tramitar els expedients administratius sobre la concessió de parades als mercats en un temps mig de 4 mesos, des del lliurament de la documentació.
- Gestionar els requeriments per complir les ordenances i reglaments dels mercats en un temps mig de 24h.
- Reunir-se cada any amb les Juntes de concessionaris/àries.
- Netejar cada 24h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenge i festius.

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

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 (<http://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
 - <http://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 completes i permanentment actualitzades al web municipal: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/>

OFICINA
D'INFORMACIÓ
I ATENCIÓ
CIUTADANA
(OIAC)

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019



AMB Agència de
Transparència



Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) atén, de manera integral i centralitzada (finestreta única), totes les sol·licituds d'informació i gestió dels diferents àmbits d'actuació municipals.

El seu objectiu és oferir a la ciutadania un servei d'atenció personalitzat basat en la qualitat i l'eficàcia, a través dels canals d'atenció presencial, telefònic i telemàtic.

Contacte

- ? Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana
- 📍 Plaça de la Vila, 1. 08921. Accés per la porta lateral.
- ☎ Atenció telefònica: 934 624 040 / Fax: 934 660 510
- 🌐 Web de l'OIAC:
 - <https://www.gramenet.cat/ajuntament/oia/>
- Tràmits online:
 - <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/>
- @ oiac@gramenet.cat

Per ser atès/a a l'oficina es recomana demanar cita prèvia:

- Per telèfon: 934 624 090
- Per internet: <http://www.gramenet.cat/ajuntament/oia/cita-previa/>

Aquest servei de cita prèvia us permet concertar hora, per:

- L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
- L'Oficina d'Escolarització
- L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), en aquest cas només es pot sol·licitar per telèfon
- Campanyes puntuals

Missió

Atendre les necessitats d'informació i tràmits administratius que té la ciutadania, de manera personalitzada i proactiva.



Oficines de l'OIAC



Entrada de l'OIAC



Atenció a la ciutadania

Què ofereix?

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana ofereix:

- Informació a la ciutadania sobre assumptes de la ciutat i de l'Ajuntament
- Recepció i canalització dels suggeriments, consultes i/o queixes dels/ les ciutadans/es o col·lectius
- Resolució de manera immediata dels tràmits simples i inici dels expedients d'aquells que requereixen una gestió d'altres departaments.

A continuació es detalla un resum dels tràmits que l'OIAC gestiona presencialment i telemàtica:

• Finestreta Única Empresarial (FUE)

- Comunicació de canvi de titularitat d'activitats
- Comunicació prèvia ambiental municipal (Annex III)
- Comunicació prèvia d'obertura
- Declaració Responsable d'Obertura.
- Declaració responsable en matèria de salut alimentària
- Llicència ambiental (Annex II)

• Activitat econòmica, comerç, indústria i consum

- Consulta prèvia a la sol·licitud de llicència d'activitats (CP)
- Reclamacions en matèria de consum (OMIC)
- Reducció del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus i IAE, per obres a la via pública

• Animals domèstics

- Alta o baixa d'un gos al cens municipal d'animals domèstics de companyia
- Llicència per a la tinença i/o conducció d'animals potencialment perillosos

Circulació, vehicles, transport i aparcaments

- AMB – Alta de passi de Transport Metropolità
- AMB - Alta de passi de Transport Metropolità d'acompanyant
- Autoritzacions per a vehicles de l'illa de vianants de l'entorn del mercat Sagarra
- Guals:
 - Donar d'alta, de baixa o canviar el titular
 - Modificar-lo (amplada i/o deteriorament)
 - Renovar la placa
 - Sol·licitar protector
- Mobilitat Reduïda (MR):
 - Alta per reservar estacionament
 - Alta, renovació o duplicat de la targeta d'aparcament
 - Targeta d'aparcament provisional per motius excepcionals (TAP)

• Educació

- Beques per a activitats d'estiu
- Demanda d'inscripció al Pla Educatiu d'Entorn

• Hisenda

- Alta o Canvi de domiciliació bancària de tributs municipals
- Canvi de dades fiscals
- IBI - Bonificació o exempció de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI)
- IIVTNU - Declaració a efectes tributaris de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana
- IIVTNU - Declaració del comprador/a a efectes de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua) pe inscriure la transacció al registre de la propietat
- IIVTNU - Exempció de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana
- Sol·licitud d'accés al Punt d'Informació Cadastral (PIC)

• Mercats municipals i mercats de venda no sedentaris

- Canvi de titularitat de parades
- Renovació de la llicència de mercats de venda no sedentària

• Població i participació ciutadana

- Alta al padró municipal d'habitants
- Canvi de domicili al padró municipal d'habitants
- Còpia literal del padró municipal d'habitants
- Justificant de convivència del Padró Municipal d'Habitants
- Justificant de residència del Padró Municipal d'Habitants
- Queixes i Suggestiments
- Renovació de la inscripció en el padró dels ciutadans/anes estrangers/es no comunitaris sense permís de residència permanent

• Territori, urbanisme i habitatge

- Llicència de reserva d'estacionament per obres
- Llicència d'obertura de rases per companyies
- Llicència d'obra major
- Llicència d'obra menor
- Obres a la llar de petita entitat (assabentats)

• Via pública

- Ocupació de la via pública amb instal·lacions de caràcter provisional
- Permís per ocupar la via pública per a la venda de roses durant la diada de Sant Jordi
- Permís per tallar un carrer, ocupar un carril de circulació o reservar un estacionament
- Taules de cafè - Alta terrassa de bar



Per a una informació complerta i actualitzada, i per conèixer com gestionar cada un dels tràmits municipals, consulteu la pàgina web de tràmits municipals:

<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/>

Horari

El següent horari és l'habitual de l'OIAC i del Registre General de l'Ajuntament. Pot variar de forma puntual. L'horari vigent es pot consultar a: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/>

Dies no festius

Horari reduït

Dia		Dia	
Di.	9:00-17:30	Di.	9:00-13:30
Dm.		Dm.	
Dc.		Dc.	
Dj.		Dj.	
Dv.	9:00-14:30	Dv.	

Es consideren dies d'horari reduït els períodes de vacances de:

Nadal
Setmana Santa
Estiu (fins al 9 de setembre)

L'atenció telemàtica s'ofereix durant les 24 hores dels 365 dies de l'any.

Compromisos de qualitat

- Aconseguir un grau de satisfacció dels/les usuaris/àries, com a mínim, de 7 punts per l'atenció rebuda.
- Respondre o derivar al departament responsable les peticions fetes per Internet a l'apartat Tràmits en línia de l'Ajuntament, abans de 24 hores laborables.
- Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'OIAC, abans de 24 hores laborables.
- Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior o igual a 25 minuts.
- Atendre les peticions de cita prèvia en un temps mig inferior o igual a 5 minuts.

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.
- Opinió a través de les xarxes socials:
 - <http://www.gramenet.cat/scinfo/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://gramenet.cat/seu-electronica/
cartes-de-serveis/](https://gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/)

OFICINA
MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR
(OMIC)

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019



AMB: Agència de
Transparència



PEFC



L'Oficina d'Informació al Consumidor

Servei gratuït adreçat a totes les persones consumidores del municipi.

- Informa sobre els drets com a persones consumidores.
- Gestiona les reclamacions, queixes i denúncies sobre consum.
- Assessora per resoldre els problemes en comprar un producte o servei.

Contacte

- ? Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
- 📍 Pl. de la Vila, 1. 08921.
- ☎ 934 624 000 extensió 3078
- 🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/>
- @ omic@gramenet.cat

Horari

- Per informació telefònica de tràmits:
 - Dimarts, dimecres i dijous de 13 a 14 hores, telèfon 934 624 000 ext3 3078.
- Per assessorament presencial, cal demanar cita prèvia al 934624090
 - Tècnic: Dimarts, dimecres i dijous de 9:30 a 12:30 hores
 - Jurídic: Divendres de 9:30 a 12.45 hores

Missió

Protegir els drets dels consumidors i consumidores en col·laboració amb altres entitats públiques i privades d'aquest sector, facilitar informació bàsica i de qualitat, i promocionar els principis de consum responsable.



L'oficina



Informació sobre l'OMIC

Què ofereix?

- **Atenció presencial i individualitzada a les nostres oficines**

Destinatari/s/àries:

- Ciutadania.

Com sol·licitar el servei?

- A l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC), amb cita prèvia, trucant al 93 462 40 90.
- Per correu electrònic: omic@gramenet.cat

- **Gestió de queixes, reclamacions i denúncies relatives al consum**

Destinatari/s/àries:

- Ciutadania.

Com sol·licitar el servei?

- A les oficines de l'OIAC o de l'OMIC, trucant al 93 462 40 90.
- Cal demanar cita prèvia, i portar:
 - L'imprès de reclamació emplenat. Es pot descarregar: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/>
 - La documentació necessària.

- **Consultes en línia**

Pots enviar-nos la teva consulta per internet.

Destinatari/s/àries:

- Ciutadania.

Com sol·licitar el servei?

- Per correu electrònic: omic@gramenet.cat
- Per formulari: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/>

- **Educació i foment dels drets dels/les consumidors/es**

S'ofereix:

- Programa d'educació en consum responsable i sostenible a tots els centres d'educació secundària de la ciutat
- Informació actualitzada al web municipal adaptada als temes de més interès
- Xerrades i conferències a la població en general i en especial a la població de gent gran

Destinatari/s/àries:

- Població jove dels centres d'educació secundària i població en general.

Com sol·licitar el servei?

- Per correu: omic@gramenet.cat
- Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707
- De forma presencial a les oficines d'OMIC

• Mediació presencial de consum

Mediació entre un/a client/a i una empresa o establiment comercial de Santa Coloma de Gramenet.

Una tercera persona experta i imparcial ajudarà les dues parts a obtenir un acord.

La mediació és voluntària. Cap de les parts està obligada a utilitzar aquest servei, o se'n pots desdir en qualsevol moment. Però és molt recomanable assistir-hi: demostra professionalitat i serietat en l'atenció al client.

Destinatari/s/àries:

- Les persones que hagin tramitat una queixa/reclamació a l'OMIC.
- Els i les comerciants de Santa Coloma de Gramenet que no hagin trobat una solució a un conflicte amb un/a client/a.

Com sol·licitar el servei?

- Per correu: omic@gramenet.cat
- Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707
- De forma presencial a les oficines d'OMIC

• Col·laboració amb el sector comercial i amb les entitats

Assessorar i formar:

- Establiments: sobre la normativa de consum.
- Entitats: sobre els drets de les persones consumidores.

Destinatari/s/àries:

- Titulars d'establiments de la ciutat.
- Entitats de la ciutat.

Com sol·licitar el servei?

- Per correu: omic@gramenet.cat
- Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707
- De forma presencial a les oficines de l'OMIC

Compromisos de qualitat

Compromisos mínims:

- Atendre totes les demandes amb cita prèvia a l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor, en menys de 14 dies.
- Obrir expedient de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies i tancar-lo en un màxim de 6 mesos.
- Oferir activitats educatives de consum responsable i sostenible als centres educatius de secundària. Aconseguir que els centres treballin temes de consum responsable. Com a mínim, a la meitat dels centres.
- Respondre les consultes de correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables, com a mínim, en el 80% dels casos.
- Difondre un mínim de 6 notícies l'any sobre consum en el Full Informatiu i altres mitjans de comunicació local.

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.

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/>

**PARCS I
JARDINS**

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

 **mImplico!**
amb Santa Coloma

 **AMB** Agència de
Transparència



Parcs i Jardins

El Departament de Parcs i Jardins protegeix totes les zones verdes urbanes, i gestiona la neteja i el manteniment de:

La jardineria
(parcs, jardins,
places, parterres
i jardineres)

Arbres i
arbustos
del carrer

El mobiliari
urbà

Les zones
d'esbarjo per
a gossos

Els jocs
infantils

El rec

Contacte

? Departament de Parcs i Jardins

📍 Plaça Olimpo, 3. 08921.

☎ 934 624 00

@ fortofa@gramenet.cat

Horari

📅 De dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00h.

Per visites presencials cal demanar hora:

- Tel. 934 624 000 extensió 3556.

Missió

Planificar i mantenir els espais verds urbans perquè la ciutadania gaudeixi dels seus beneficis ambientals, socials, psicosocials i econòmics.



Parc de Can Zam



Parc Europa



Parc de la Vila

Què ofereix?

• Neteja i manteniment de les zones verdes urbanes

- Neteja
- Manteniment de:
 - Gespes, arbustos i arbres
 - Sauló i sorral
 - Bancs i papereres
 - Reg i noves instal·lacions
 - Fonts de beure
 - Obra civil i clavegueres

• Arbrat urbà

- Planificació i manteniment dels arbres de carrers, parcs i jardins, equipaments esportius, centres públics d'educació primària i dels edificis municipals.
 - Selecció d'espècies
 - Desherbar
 - Esporga
 - Adobar
 - Reposar el arbres morts
 - Pla d'arbrat de risc

• Mobiliari urbà

- Instal·lació de bancs, papereres i fonts de beure
- Manteniment preventiu i correctiu (pintura, reparacions, substitucions)

• Jocs infantils i esportius

Manteniment dels jocs infantils, juvenils, esportius i biosaludables dels parcs i jardins municipals.

- Disseny d'àrees de jocs de noves instal·lacions
- Neteja i manteniment de jocs, tanques i superfícies d'esmorteïment
- Renovació de jocs
- Inspeccions de seguretat

• Control i lluita contra les plagues i malalties

- Prevenció i control de les plagues i malalties dels arbres, arbustives i gespes mitjançant la lluita integrada
- Protecció dels depredadors naturals en comptes d'utilitzar productes químics
- Millora de les condicions edafològiques i biològiques de les espècies vegetals per incrementar les seves defenses
- Selecció d'espècies vegetals sense malalties o plagues associades
- Regulació del nivell de població de paràsits amb tractaments innocus (aigua i sabó)
- Protocol d'intervencions

• Reg i estalvi d'aigua de les zones verdes

- Projectes i supervisió d'instal·lacions de reg
- Manteniment preventiu i correctiu
- Control del consum dels comptadors d'aigua (reg i fonts de beure)
- Programació dels regs via web
- Detecció i reparació de les fuites d'aigua
- Aturar de forma automàtica el reg quan plou o fa vent

Zones d'esbarjo de gossos

- Disseny d'aquestes zones
- Neteja i desinfecció
- Manteniment preventiu i correctiu dels elements: tanques, sauló, dispensadors de bosses, etc.

- **Lavabos químics de les zones verdes**

- Disseny i adequació
- Neteja, buidatge i desinfecció
- Manteniment preventiu i correctiu dels elements

Destinatari/àries de tots aquests serveis:

- Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar aquests serveis?

- A través de les Queixes i Suggestiments del web de l'Ajuntament: <https://www.gramenet.cat/>
- A l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà (OIAC).
Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934624090

Altres serveis:

- **Col·laboració amb els programes de Plans d'ocupació i de prevenció de drogodependència**

Suport tècnic, coordinació i seguiment de les tasques de jardineria que es realitzen en aquests programes.

Destinatari/àries:

- Grameimpuls i altres serveis municipals que hi intervenen.

Com sol·licitar el servei?

- Comunicació interna.

- **Assessorament i col·laboració en obra nova municipal**

En la redacció i supervisió dels apartats de jardineria i reg dels projectes d'urbanització pública.

Destinatari/àries:

- Servei de Projectes i Obres de l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei?

- Comunicació interna.

- **Protecció del verd urbà**

Valoració de les afectacions produïdes als arbres per:

- Obres privades i públiques
- Guals
- Accidents
- Vandalisme
- Sol·licituds de tala d'arbres particulars

Destinatari/àries:

- Ciutadans, ciutadanes i altres serveis municipals que hi intervenen.

Com sol·licitar el servei?

- A través de les Queixes i Suggestiments del web de l'Ajuntament: <https://www.gramenet.cat/>
- A l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà (OIAC).
Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934624092.
- Comunicació interna

Parcs i jardins més destacats

- **Parc Europa:** Av/Pallaresa
- **Parc Moragas:** Av/Francesc Macià x Av/A. de Riu
- **Parc Torre Balldovina - Pau Casals:** Av/Sta. Coloma x C/Cultura
- **Parc dels Pins - Motocros:** C/Pirineus x C/Sardana
- **Parc Sandino:** C/Còrdova
- **Parc Cúbics** (Francisca López Caballero i Ruzafa Caro)
- **Jardí d'en José Sanchez:** Av/Dels Banus x C/Irlanda
- **Jardí Can Peixauet:** C/Mn C. Verdaguer
- **Jardí d'Ernest Lluch:** Ptge/Nord x Mn. Camil Rossell
- **Plaça Montserrat Roig:** C/Josep Martorell - C/del Safareig
- **Plaça de la Mediterrània:** C/Mozart - C/Beethoven
- **Parc Balandrau:** Av/Generalitat x C/S.Jordi, Pg/Salzareda x Av/C.Peixauet

Compromisos de qualitat

- Incrementar la freqüència de neteja en zones pavimentades de les zones verdes, com a mínim un 2%.
- Disminuir les molèsties i queixes provocades per l'arbrat viari, com a mínim un 30%.

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 d'expectatives i/o satisfacció disponible al Servei.
- Escrits dirigits al servei.

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/>

**NETEJA I
RECOLLIDA
DE RESIDUS**

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

TO
m Implico!
amb Santa Coloma

AMB: Agència de
Transparència



Neteja i recollida de residus

Aquest servei s'encarrega de supervisar la recollida, el transport i el reciclatge dels residus municipals, de manera selectiva: rebuig, orgànica, paper-cartró, vidre, envasos i residus voluminosos. També controla la neteja dels carrers, places, jardins, espais oberts i equipaments públics.

L'ajuntament contracta per concurs públic les empreses especialitzades que realitzen aquests serveis.

Contacte

? Serveis Urbans

📍 Plaça Olimpo, núm 3

Informació: 934 624 000

☎ Telèfon del Civisme: 934 624 051. Atén suggeriments, queixes i consultes sobre la neteja i la recollida de residus

@ herrandovj@gramenet.cat

🌐 www.gramenet.cat

Horari

- Presencial: de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores.
- Virtual: 24 hores

Missió

Mantenir la via pública i els equipaments municipals nets, gestionar els residus amb criteris mediambientals i afavorir el comportament cívic de la ciutadania en aquesta matèria.



Què ofereix?

Recollida de residus

- **Residus domèstics**

Recollida de residus domèstics i comercials assimilables.

Es fa mitjançant contenidors de rebuig, orgànica, paper-cartró, vidre i envasos.

Es disposa d'un contenidor de rebuig general per a cada 145 habitants i d'un contenidor de selectiva per a cada 500 habitants.

Empreses adjudicatàries que presten aquests serveis:

- Rebuig: CESPÀ SA.
- Recollida selectiva: Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatari/àries:

- Ciutadania, comerciants i industrials sense servei privat que generin residus assimilables a domèstics.

- **Mobles i estris vells a domicili**

Recollida a domicili de mobles, matalassos, electrodomèstics de línia blanca i altres estris vells. Empresa adjudicatària Corporación CLD SURT SL.

Destinatari/àries:

- Ciutadania de Santa Coloma. Aquest servei no s'ofereix a comerços ni empreses que instal·len mobiliari en habitatges particulars.

Com sol·licitar el servei?

- Telèfon: 933 857 312
- Horari de 8 a 18 hores, de dilluns a divendres. Cal trucar per rebre dia, hora i instruccions per a la recollida.

- **Residus comercials**

Els comerços i les empreses poden acollir-se al sistema de recollida municipal, a través dels contenidors a la via pública (previ pagament del preu públic corresponent).

Els residus comercials gestionats des del servei municipal són:

- a) **Cartró comercial**

La recollida es realitza de dilluns a dissabte, en horari de tarda.

L'establiment ha de deixar el cartró plegat, etiquetat i identificat a la seva façana.

Destinatari/àries?

- Comerciants de les zones comercials principals.

- b) **Orgànica comercial**

Aquest servei es presta tots els dies de la setmana, un cop al dia, excepte diumenges i festius.

Horari: de 14.30 h a 19.00 h.

Els establiments poden tenir en préstec un o més contenidors i els operaris de la recollida els agafen de dins l'establiment. El/la comerciant es fa càrrec de mantenir, netejar i desinfectar el contenidor.

Destinatari/àries:

- Comerciants de les principals zones comercials i grans productors d'orgànica.

- **Paper usat**

Amb caràcter general, aquest servei té una freqüència de recollida setmanal.

Destinataris/àries:

- Equipaments públics (oficines, centres educatius, culturals, esportius i sanitaris) i establiments privats, generadors de grans quantitats de paper usat.

Empresa adjudicatària de la recollida de mobles vells, cartró i orgànica comercial, i paper:

- Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Neteja viària

Neteja de la via pública.

Aquest servei es presta de dilluns a divendres, i, en moltes zones, també dissabtes, diumenges i festius.

Les principals zones comercials tenen també servei de tarda.

Empresa adjudicatària, de dilluns a divendres:

- CESPÀ SA.

Empresa adjudicatària, en caps de setmana i festius:

- Fundació Privada Tallers de Catalunya

Destinataris/àries:

- Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet

Neteja d'equipaments municipals

Neteja interior dels 93 edificis municipals: oficines, escoles, equipaments culturals, esportius i mercats.

Destinataris/àries:

- Equipaments municipals i ciutadania de Santa Coloma

Campanyes de sensibilització

Campanyes d'informació i sensibilització per donar a conèixer els recursos disponibles per a la ciutadania, i les recomanacions per un comportament cívic.

Destinataris/àries:

- Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet

Com sol·licitar tots aquests serveis?

- Telèfon del Civisme: 934 624 051
- herrandovj@gramenet.cat

Compromisos de qualitat

- Recollir com a mínim un cop al dia la fracció del rebuig en un 95% dels casos.
- Recollir la fracció selectiva com a mínim 3 dies/setmana, en el 95% dels casos.
- Recollir els mobles vells a domicili en un temps mitjà d'espera de 3 dies, des de la data de sol·licitud del servei.
- Recollir els mobles vells abandonats a la via pública, des de la data en què són detectats, en un temps mitjà d'espera de 2 dies.
- Recollir cada dia 4.000 kg de mobles vells, com a pes mitjà, de dilluns a divendres.
- Recollir com a mínim de manera diària, en un 95% dels casos, el paper-cartró i l'orgànica comercial de les principals vies comercials, excepte festius.
- Obtenir una puntuació mitjana de 5,5 en les inspeccions del servei de neteja viària.
- Buidar com a mínim un cop al dia les papereres de les zones de gran afluència de públic, en el 90% dels casos.
- Retirar els vessaments als voltants dels contenidors, cada 2 dies, com a mitjana, en el 90% dels casos.
- Netejar mensualment els contenidors, com a freqüència mitjana, en el 90% dels casos.

- Netejar els solars municipals un cop l'any, com a freqüència mitjana, en el 90% dels casos.

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.
- 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/>

SALUT
PÚBLICA I
SEGURETAT
ALIMENTÀRIA

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

TO
m Implico!
amb Santa Coloma

AMB: Agència de
Transparència



Salut Pública i Seguretat Alimentària

Aquest servei protegeix i promou la salut per prevenir la malaltia mitjançant el foment d'hàbits de vida saludable, en especial entre els col·lectius joves més vulnerables.

També elabora i porta a terme el Pla Municipal de Drogodependències.

Contacte

- ? Servei Salut Pública i Atenció als Consumidors
- 📍 Plaça de la Vila, 1. 08921 Santa Coloma de Gramenet.
- ☎ 934 624 000 (extensió 3054)
- 🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/>
- @ salutpublica@gramenet.cat

Horari

📅 De 9.00 a 13.00h.

Aquest horari podria modificar-se durant les vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre).

Missió

- Millorar l'educació per a la salut de la població, en especial de la població jove i la més vulnerable.
- Garantir la seguretat, salubritat i innocuïtat dels aliments dels establiments de la ciutat.
- Millorar la salut, i en especial la salut mental i addiccions en col·laboració amb altres administracions.



Campanya de prevenció de la SIDA



Servei de salut pública

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 d'expectatives i/o satisfacció disponible al Servei
- Escrits dirigits al servei
- Opinions a través de les xarxes socials:

El Servei impulsa altres espais de participació ciutadana, com ara, la Taula de salut mental i addiccions.

Què ofereix?

• Educació per a la salut

Cada curs escolar es dissenya un programa d'educació sobre la salut adreçat a l'alumnat d'educació secundària.

Es treballen temes com:

- L'afectivitat i la sexualitat
- La salut mental
- L'assetjament
- L'alimentació saludable
- Les drogues
- Les pantalles

El Servei ofereix materials, assessorament, tallers i suport als educadors i educadores amb alumnat de més risc i vulnerables, amb activitats especials.

Destinatari/àries:

- Alumnat de secundària, associacions de famílies i centres educatius no formals.

Com sol·licitar el servei?

A través del Programa d'Activitats Educatives Complementàries al Currículum (PAECC):

- <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/>

Per més informació: promociosalut@gramenet.cat

• Pla Municipal d'atenció a persones amb problemes de drogodependències

Aquest Pla conté les accions per atendre les persones amb problemes de drogodependències i com inserir-les de nou a la societat. També inclou accions de prevenció a escoles i punts de trobada de joves al carrer, així com un espai per assessorar pares i mares.

Destinatari/àries:

- Comunitat educativa, famílies, adolescents, joves i grups de població vulnerable.

Com sol·licitar el servei?

- A través de l'e-mail: pladrogues@gramenet.cat

• Prevenció de la infecció per VIH i la sida

Campanya informativa per prevenir la infecció per VIH i sida, en especial entre la gent jove.

La campanya consisteix en difondre informació als centres educatius que ho demanen, repartir preservatius a centres de secundària i centres cívics, organitzar teatre social en relació amb la prevenció de la malaltia, entre d'altres activitats.

Destinatari/àries:

- Alumnat d'educació secundària i població en general

Com sol·licitar el servei?

A través del PAECC:

- <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/>

Per més informació: promociosalut@gramenet.cat

• Suport en l'atenció de la salut mental i les addiccions

Accions per promoure la salut mental i la normalització social de les persones amb trastorns mentals i addiccions:

- Dinamitzar i recolzar la Taula de Salut Mental i Addiccions.
- Informar i sensibilitzar la comunitat amb activitats, jornades i materials en coordinació amb altres administracions i entitats.

Destinatari/àries:

- Professionals de la salut mental, persones afectades i famílies.

Com sol·licitar el servei?

- A través del correu: promociosalut@gramenet.cat

• Seguiment de malalties de declaració obligatòria

Informar els centres d'educació primària i escoles bressol sobre malalties transmissibles en coordinació amb la Unitat de Vigilància Epidemiològica del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Destinataris:

- Centres educatius.

Com sol·licitar el servei?

- salutpublica@gramenet.cat

• Valoració del risc per a la salut dels establiments alimentaris

Quan s'inspecciona un establiment es valora si comporta risc per a la salut de les persones.

Amb totes les valoracions s'elabora el mapa de risc alimentari, seguint el protocol de la Diputació de Barcelona.

Destinataris/àries:

- Establiments alimentaris minoristes.

Com sol·licitar el servei?

- A través del correu: protecciosalut@gramenet.cat

• Vigilància i control dels establiments alimentaris

Cada any es planifiquen inspeccions a establiments alimentaris segons el risc i el sector, i les alertes i denúncies rebudes.

Destinataris/àries:

- Establiments alimentaris de la ciutat.

Com sol·licitar el servei?

- A través del correu electrònic: protecciosalut@gramenet.cat

Per a més informació:

- <http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informaciopublica/ordenances-fiscals-i-preus-publics/>

• Auditoria, assessorament i formació en seguretat alimentària

Assessorament individualitzat per complir la normativa sobre seguretat alimentària als establiments o per celebrar festes culinàries al carrer.

Destinataris/àries:

- Establiments i persones que volen obrir un establiment.

Com sol·licitar el servei?

- A través del correu: protecciosalut@gramenet.cat

• Autorització sanitària de l'activitat de pírcing, tatuatge o micropigmentació

Inspecció anual de la documentació i requeriments sanitaris per realitzar aquesta activitat a tots els centres de la ciutat.

Destinataris/àries:

- Establiments de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació.

Com sol·licitar el servei?

- A través del correu electrònic: protecciosalut@gramenet.cat
- <http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informaciopublica/ordenances-fiscals-i-preus-publics/>

Compromisos de qualitat

- Donar resposta a les demandes d'activitats de promoció de la salut als centres de secundària en els àmbits de l'afectivitat i sexualitat, alimentació, salut mental, "pantalles", drogues i assetjament.
- Realitzar activitats per promoure la salut a grup de joves en situacions de vulnerabilitat, adaptades a les necessitats detectades per l'equip educatiu, a tots els centres que ho demanin.
- Gestionar com a mínim el 90% de les demandes d'activitats per promoure la salut en un termini màxim de 15 dies.
- Recolzar les activitats per prevenir el VIH i sida sol·licitades pels centres d'educació secundària dins la campanya al voltant del Dia Mundial de la lluita contra la SIDA, l'1 de desembre.
- Disposar d'un Pla Municipal sobre Drogues amb accions preventives i de normalització social de persones drogodependents i avaluar-lo cada 4 anys.
- Atendre professionals, familiars i joves en medi obert o en l'assessoria en un període màxim de 10 dies, com a mínim en el 90% dels casos.
- Inspeccionar i classificar, com a mínim, el 50% dels establiments de nova obertura i canvis de titular que arriben al Servei.
- Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat, mínim, en un 80%.

- Inspeccionar tots els establiments denunciats amb un màxim de 48h (dies feiners) en un 90% dels casos.
- Controlar els establiments de més risc segons el protocol d'inspecció de valoració de risc de la Diputació de Barcelona, en un 50% com a mínim.
- Controlar tots els centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació per concedir o mantenir l'autorització sanitària de funcionament.

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.

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 completes
i permanentment actualitzades
al web municipal:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/>

TEATRE
SEGARRA
I AUDITORI
CAN ROIG
I TORRES

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019

mImplico!
amb Santa Coloma

**AMB: Agència de
Transparència**

PEFC



Teatre Segarra i Auditori Can Roig i Torres

El Teatre Sagarra i l'Auditori Can Roig i Torres són dos equipaments culturals municipals per apropar les arts escèniques i musicals a la població de Santa Coloma de Gramenet.

Tipus de programació:

- Estable, de teatre i música.
- Música i teatre: "SC" espectacles i concerts de grups i solistes locals.
- Familiar: espectacles adreçats al públic infantil i juvenil
- Escolar en horari lectiu.
- Actes de servei a la comunitat: solidaris, salut pública, gènere, xarxa de valors...
- Cessions de les sales específiques: sala Sagarra, sala Miquelet i Auditori.

Contacte

? Teatre Sagarra

📍 C/Lluís Companys, 27

☎ 934 624 054

🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipal/teatre-sagarra/>

@ teatresagarra@gramenet.cat

? Auditori Can Roig i Torres

📍 C/ Rafael Casanova, 5

☎ 934 624 053

🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/auditori-can-roig-i-torres/>

@ canroigitorres@gramenet.cat

Missió

Promoure i difondre les activitats relacionades amb les arts escèniques i musicals de la ciutat.



Sala Segarra



Sala Miquelet



Auditori Exterior



Auditori Interior

Com arribar-hi?

- Metro Línia 1 Parada Santa Coloma
- Bus M27, M28, B30
- Pàrquing plaça de la Vila
Tres hores d'aparcament per 1,04€

Horari

Consultar la programació.

Per atendre professionals i entitats socials
demanar cita prèvia i/o visites concertades:
fernandezhs@gramenet.cat

Venda anticipada d'entrades

- De forma presencial
Divendres de 10 a 14 h i de 17 a 20 h
i dues hores abans de cada representació.
- Per Internet
www.ticketea.com

Què ofereix?

• Cessió de sales

Dels 2 equipaments, per fer activitats culturals.
Cal complir les condicions administratives,
de seguretat i de protecció de les activitats.

Destinatari/àries

- Grups, entitats, col·lectius i escoles de la ciutat.

Com sol·licitar el servei?

- Fer una instància a través de l'Oficina d'Informació
i Atenció Ciutadana (OIAC)
Es recomana cità prèvia
Tel. 934 624 090
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

• Difusió de la programació de teatre i música

Difonen de forma continuada les activitats que s'hi organitzen.

Destinatari/àries

- Ciutadania

Com sol·licitar el servei?

- Informació disponible als equipaments i mitjans de comunicació
locals i institucionals (web, full informatiu, programes de mà, etc.)

• Fer-se soci/a del Sagarra Club i Amics de l'Auditori

Permet obtenir descomptes especials de fins al 50%,
assistir a preestrenes, xerrades i rodes de premsa.

Destinatari/àries

- Públic en general

Com sol·licitar el servei?

- Cal comprar 3 entrades diferents dels espectacles
del Teatre i/o de l'Auditori

• Organització i col·laboració en festivals de música i teatre

Col·laboren en el:

- Festival Grec BCN
- Festival de Guitarra de Barcelona
- Festival de Jazz de Barcelona
- Santako in Blues
- FITI

Destinatari/àries

- Entitats públiques i privades organitzadores de festivals.

Com sol·licitar el servei?

- Acord entre la Direcció del Teatre i l'Auditori
i la Direcció del festival corresponent.

- **Residència de companyies professionals a canvi d'estrenes**

El Teatre i l'Auditori ofereixen les seves instal·lacions per fer assajos i estàncies, a canvi d'estrenar-hi espectacles i permetre l'accés lliure al públic colomenc.

L'organització establirà els espais segons les necessitats del projecte.

Destinatari/àries

- Companyies professionals de teatre, música i dansa que preparin estrenes d'espectacles.

Com sol·licitar el servei?

- Acord entre la Direcció del Teatre i l'Auditori i la Direcció de la companyia.

- **Gravació de discos de professionals de la música a canvi d'actuacions**

Estàncies per formar professionals a les instal·lacions de l'Auditori per a les seves produccions musicals.

A canvi, es permetrà el lliure accés per al públic colomenc.

Destinatari/àries

- Formacions professionals musicals.

Com sol·licitar el servei?

- Acord entre la Direcció del Teatre, l'Auditori i la Direcció de les formacions musicals.

- **Assaigs generals de diverses tipologies de grups amateurs i escolars**

Estàncies de grups amateurs i escolars al Teatre per ultimar produccions teatrals abans de la presentació.

Destinatari/àries

- Grups amateurs i escolars segons tipologies d'espectacles.

Com sol·licitar el servei?

- Acord entre la Direcció del Teatre i la Direcció de les companyies corresponents.

- **Programació de cicles de teatre, música i dansa dins el Programa d'Activitats Escolars (PAE)**

El servei d'Educació de l'Ajuntament organitza el Programa d'Activitats Escolars per oferir activitats diverses i complementàries als currículums de les escoles de Santa Coloma.

El Teatre i l'Auditori col·laboren amb activitats, espectacles, obres de teatre, música i dansa.

Destinatari/àries

- Professorat dels centres educatius de la ciutat.

Com sol·licitar el servei?

- Servei d'Educació de l'Ajuntament, Rambla Sant Sebastià, 98-100, tel. 934624062 o 934624000 ext. 2529
- Formulari d'inscripció al web municipal, tràmit online: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/>
- Correu electrònic: paecc@gramenet.cat

• Estadets musicals amb caràcter professional

Residència de músics professionals per impartir cursos intensius per a l'alumnat de l'Escola Can Roig i Torres.

Es realitza en col·laboració amb l'Escola Superior de Música de Catalunya, el Conservatori del Liceu i d'altres conservatoris de Catalunya i Europa.

Destinataris/àries

- Alumnat de formació musical mitjà o similar.

Com sol·licitar el servei?

- Formalització a través de la Direcció de l'Escola Municipal de Música: Tel. 933 912 451

Compromisos de qualitat

- Garantir una programació estable d'espectacles de diferents gèneres: teatre, música, dansa, circ, espectacles familiars, etc.
- Mantenir el web actualitzat amb informació clara i accessible per a tothom.
- No rebre més de 10 queixes anuals al respecte.
- Dedicar un 40% de la programació general del Teatre a temes relacionats amb la salut pública, la solidaritat o la igualtat de gènere.

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

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/>
- Contactar directament amb el Teatre o l'Auditori

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 completes
i permanentment actualitzades
al web municipal:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/>

MUSEU TORRE
BALLDOVINA

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2019/2019

mImplico!
amb Santa Coloma

AMB Agència de
Transparència



PEFC



El Museu Torre Balldovina

La Torre Balldovina era una torre de defensa al segle XI. Aprofitant aquesta torre, s'hi va construir un gran casal. Durant molts anys va ser residència d'estiu de la família del poeta Josep Maria de Sagarra.

En l'actualitat és la seu del Museu Municipal i l'Arxiu Històric de la Ciutat.

L'accés i la visita lliure és gratuïta.

Contacte

? Museu Torre Balldovina

📍 Plaça de Pau Casals, s/n. 08922.

☎ Tel. 933 857 142 / 934 660 974

📅 Horari: de dimarts a divendres, de 9 a 14 h i de 18 a 20.30 h

🌐 <http://museu.gramenet.cat/>

@ museutorreballdovina@gramenet.cat

Horari de visita

- De setembre a juny:
 - Tardes: de dimarts a dissabte, de 18 a 20.30 h
 - Matins: dissabtes, diumenges i festius, d'11 a 14 h
- Juliol:
 - De dimarts a dissabte, de 17 a 21 h
- Dilluns i mes d'agost, tancat

Horari d'oficina: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

Horari de consulta: hores convingudes

Missió

Protegir, conservar, estudiar i difondre la història i el patrimoni de Santa Coloma de Gramenet.



Exterior museu



Interior museu



Activitats culturals

Què ofereix?

• Exposició permanent

“Santa Coloma de Gramenet: la muntanya, el riu, la ciutat”
(1a i 2a planta).

Exposició sobre la història i la població de Santa Coloma, des de l'assentament dels ibers al Puig Castellar fins al moment actual. Accés lliure i gratuït.

L'exposició es divideix en 3 àmbits:

- La muntanya: territori, cultura ibèrica i romanització
- El riu: Santa Coloma feudal, agrícola i dels estiuejants
- La ciutat: configuració de la Santa Coloma actual (en fase de projecte)

• Exposicions temporals

Anualment s'ofereixen exposicions lligades als continguts del Museu (història, arqueologia, natura, arts plàstiques, etc.) i sobre Santa Coloma. Poden ser de producció pròpia o en col·laboració amb altres institucions o entitats.

- Visita lliure: no cal reserva i és gratuïta
- Visita guiada: cal reserva i és de pagament
 - Telèfon 933 857 142
 - De dilluns a divendres de 9 a 14 h
 - Correu electrònic: museutorreballdovina@gramenet.cat

Més informació: <http://museu.gramenet.cat>

• Activitats culturals

Activitats de formació i divulgació del patrimoni colomenc: visites guiades, tallers, cursos, jocs, tertúlies, presentacions, projeccions, itineraris, espectacles i conferències.

Es poden realitzar dins del Museu, o fora (poblat ibèric Puig Castellar).

Les activitats poden ser d'accés lliure o requerir inscripció prèvia, i poden ser gratuïtes o de pagament.

Quan es doni publicitat de l'activitat s'informarà de les característiques i les condicions per participar-hi.

Més informació: <http://museu.gramenet.cat>

• Suport educatiu i material didàctic

Activitats i recursos a les escoles, per donar a conèixer i sensibilitzar sobre el patrimoni cultural i natural als alumnes.

Ofereix:

- Visites, itineraris i tallers (Apropa't a la història i Coneguem la natura)
- Assessorament al professorat
- Material didàctic per a mestres i alumnes

Destinatari/àries:

- Comunitat educativa

Com sol·licitar el servei?

- De forma presencial al Museu
- Per telèfon: 933 857 142 (de dilluns a divendres de 9 a 14 h)
- Per correu electrònic: museutorreballdovina@gramenet.cat
- Pel PAECC (només escoles de Santa Coloma de Gramenet) al web www.activitum.cat

Més informació: <http://museu.gramenet.cat>

• Suport a la recerca

Encàrrecs sobre temes històrics a professionals qualificats. Beques de recerca sobre la història de Santa Coloma de Gramenet.

Destinatari/àries:

- Professionals qualificats i investigadors/es

Com sol·licitar el servei?

- Cal consultar les bases de la convocatòria: <http://museu.gramenet.cat>

- **Accés dels investigadors/es als fons i atenció a consultes a l'Arxiu i la Biblioteca**

Servei gratuït i presencial de consulta per a investigadors/es, afeccionats/es i estudiants, dels fons museístics, arxivístics, bibliogràfics, fotogràfics i audiovisuals.

El personal del Museu assessoria i orienta les persones interessades.

Com sol·licitar el servei? Cal cita prèvia:

- Per telèfon: 933 857 142 (de dilluns a divendres de 9 a 14 h)
- Per correu electrònic: museutorreballdovina@gramenet.cat

- **Reprografia**

Servei de reproducció de documents.

No es podran fer còpies d'aquells documents restringits per raons de conservació o pel compliment del dret d'accés, dret de propietat intel·lectual, drets d'autor o d'explotació. El/la sol·licitant ha de pagar les còpies.

Com sol·licitar el servei?

- De forma presencial al Museu
- Per telèfon: 933 857 142 (de dilluns a divendres de 9 a 14 h)
- Per correu electrònic: museutorreballdovina@gramenet.cat

Més informació: Ordenança fiscal número 10

- <http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/ordenances-fiscals-i-preus-publics/>

- **Cessió de la Sala d'actes**

Sala d'actes per celebrar conferències o fer presentacions. Té una capacitat màxima per a 136 persones i està dotada de so, projector i pantalla.

Destinatari/s:

- Associacions, entitats i col·lectius ciutadans.

Com sol·licitar el servei?

- Cal emplenar el formulari de sol·licitud, disponible:
 - En paper, a la Consergeria del Museu
 - On-line, al web del Museu:
<http://museu.gramenet.cat>, a la pàgina de Serveis - Cessió d'espais

- **Informació, botiga i llibreria**

El Museu compta amb un petit espai a l'entrada de l'edifici destinat a informació, botiga i llibreria.

Hi ha fullets d'informació general.

S'hi poden comprar publicacions del Museu i d'altres d'àmbit local, records i objectes relacionats amb les col·leccions del Museu.

Com sol·licitar el servei?

- De forma presencial al Museu
- Per telèfon: 933 857 142 (de dilluns a divendres de 9 a 14 h)
- Per correu electrònic: museutorreballdovina@gramenet.cat

Com arribar-hi?

Amb transport públic

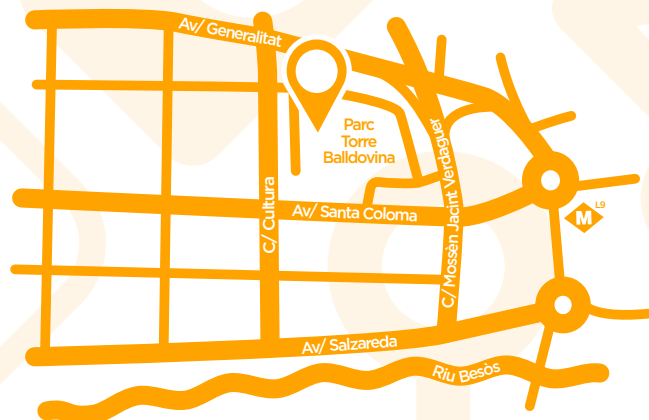
- Metro:
 - L1 (vermella) estació Santa Coloma.
 - L9 (taronja) estació Can Peixauet.
- Autobusos:
 - 42, B14, B15, B18, B19, B20, M27, M28, B30, B80, B84.

Amb transport privat

- Autopistes: A7, C58, C31, B20.
- Ronda de Dalt i Ronda Litoral.
- Carretera BV5001 (carretera de La Roca).

Accés a l'aparcament del Museu

- Pels carrers Cultura / Sant Carles (cal sol·licitar autorització a Consergeria).
- Els autocars poden aparcar a l'avinguda de Santa Coloma, a prop de l'edifici del Museu.



Compromisos de qualitat

- Oferir com a mínim una exposició temporal sobre el passat i el present de la ciutat, un cop l'any, amb un grau de satisfacció major o igual a 7 punts sobre 10.
- Realitzar un mínim de 200 activitats educatives a l'any, amb un grau de satisfacció major o igual a 7 punts sobre 10.
- Respondre les peticions de préstec temporal de peces en un màxim de 30 dies i resoldre-les en un màxim de 60 dies, en el 90% dels casos.
- Atendre les consultes sobre el fons, orientació en la recerca o informació històrica, en un termini màxim de 15 dies, en el 90% dels casos.

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

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/>