

## Descripció

El Servei de Participació Ciutadana té la missió de promoure i acompanyar la participació de la ciutadania en el disseny i l'execució de les polítiques públiques, per avançar cap a una governança participativa a Montornès del Vallès.

Per aconseguir aquest objectiu el servei treballa en tres línies:

- En l'impuls, disseny, acompanyament i seguiment de processos, espais i òrgans participatius.
- En l'enfortiment i empoderament del teixit associatiu i xarxes ciutadanes, a través de l'assessorament, formació i acompanyament.
- En la generació i seguiment d'espais de treball comunitari amb la població.






**Destinataris** Ciutadania i entitats.



## Línies del servei

- » Assessorament i acompanyament a processos i espais de participació ciutadana.
- » Assessorament, formació i acompanyament a les entitats i xarxes ciutadanes.
- » Gestió de la Plataforma 311 de participació ciutadana.
- » Gestió de l'Hotel d'Entitats.
- » Gestió del telèfon del Cuidem-nos Montornès.
- » Gestió del WhatsApp de Regidories de barri.

**Cost per a l'usuari** Preu públic pel lloguer de sales (Ordenança fiscal núm. 43).

## Canals de prestació i sol·licitud del servei

	<b>Presencial</b>	Av. de la Llibertat, núm. 2
	<b>Telefònic</b>	93 572 11 70
	<b>Correu electrònic</b>	participacio@montornes.cat

 <b>Telemàticament</b>	www.montornes.cat
 <b>Correu postal</b>	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

**Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14h.**

<b>Equip tècnic</b>	Tècnica de Participació Ciutadana Administrativa de Participació Ciutadana
<b>Departament responsable</b>	Participació Ciutadana
<b>Àrea responsable</b>	Àrea de Seguretat Ciutadana i Convivència

## Drets i deures

### **Teniu dret a:**

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

**Heu de complir amb el deure de:**

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

## Formes de participació

### 1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'atenció rebuda en l'àmbit de la participació ciutadana.

---

### 2. Formulació de suggeriments i queixes.

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

---

### 3. Plataforma 311

A través dels processos oberts en la plataforma 311, la ciutadania pot participar aportant idees i propostes als diferents processos i consultes que es vagin publicant. També poden comunicar-se amb els diferents espais de participació ciutadana que tenen òrgans de participació actius.

---

### 4. Telèfon del Cuidem-nos

Telèfon d'atenció ciutadana per comunicar situacions de risc o vulnerabilitat dels veïns i veïnes de Montornès.

## 5. WhatsApp de Regidories de barri

Telèfon d'atenció ciutadana per rebre suggeriments i suggerències en relació als barris de Montornès.

### Compromisos de qualitat i indicadors

#### Compromisos

Garantir que el 100% de les peticions del SAAE (Servei d'Assessorament i Acompanyament a Entitats) són ateses en el màxim de 7 dies hàbils.

Garantir que un mínim de 10 entitats facin ús del SAAE al llarg de l'any.

Realitzar un mínim de 2 formacions a l'any dins el programa "Les entitats al dia" anuals per a entitats del municipi.

Que un mínim de 10 entitats del municipi rebin una formació cada any.

Garantir que es realitzen un mínim de 3 processos participatius o consultes ciutadanes l'any a través de la Plataforma 311.

Garantir 2 trobades l'any del grup d'entitats Residents a l'Hotel d'Entitats.

#### Indicadors

Termini mig de resposta a les consultes del SAAE.

Nombre d'entitats que han fet ús del SAAE.

Nombre de formacions adreçades a entitats per any.

Nombre d'entitats que han realitzat un curs de formació organitzat per l'Ajuntament.

Nombre de processos i nombre de consultes ciutadanes a través de la Plataforma 311.

Nombre de trobades anuals.

## Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

## Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022