

Descripció

El Servei de Convivència i Civisme té com a missió el coneixement continu de l'estat de la convivència i la promoció activa d'aquesta, fomentant les relacions de cooperació i confiança entre persones i col·lectius, en un context territorial que garanteixi la igualtat i riquesa d'oportunitats, així com la corresponsabilitat i implicació de tothom en la cura i desenvolupament d'uns recursos compartits. Impulsant el capital social de les persones, com a font d'empoderament personal i territorial, promovent la no discriminació i la igualtat de tracte.

Per aconseguir aquests objectius el departament parteix de tres línies:

- Els drets i les garanties
- Els deures i el seu compliment
- Les relacions comunitàries



Destinataris *Ciutadania*

Línies del servei

Foment continuat del civisme:

- » Accions educatives als centres escolars.
- » Campanyes de sensibilització en civisme.
- » Revisió i procés d'actualització periòdic de les ordenances de civisme.
- » Desenvolupament i aplicació de les MASE (Mesures Alternatives a la Sanció Econòmica).

Servei de Suport a les comunitats de veïns i veïnes:

- » Acompanyar, assessorar i facilitar la convivència, manteniment i presa de decisions dins de les comunitats de veïns/es.
- » Accions per fomentar la dinamització comunitària.

Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària:






- » Processos de mediació.
- » Gestió i facilitació del diàleg.

- » Cercles restauratius.
- » Accions de sensibilització i prevenció per a la gestió positiva del conflicte.

Cost per a l'usuari *Tots els tràmits són gratuïts.*

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Servei de suport a comunitats veïnals

 Presencial	C. de les Hermanas de la Virgen Niña, 2
 Telefònic	93 001 11 70
 Correu electrònic	suportcomunitats@montornes.cat
 Telemàticament	www.montornes.cat
 Correu postal	C. de les Hermanas de la Virgen Niña, 2 08170-Montornès del Vallès



Horari d'atenció: dilluns, de 9 a 18.30 h.

Servei de mediació comunitària

 Presencial	C. de les Hermanas de la Virgen Niña, 2
 Telefònic	93 001 11 70
 Correu electrònic	smc@montornes.cat
 Telemàticament	www.montornes.cat
 Correu postal	C. de les Hermanas de la Virgen Niña, 2 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció: de dilluns a dijous, de 9 a 18.30 h.

Tècnica de Convivència

 Presencial	Av. de la Llibertat, núm. 2
 Telefònic	93 572 11 70

✉ Correu electrònic	sancheznj@montornes.cat
🌐 Telemàticament	www.montornes.cat
🏠 Correu postal	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14.30 h.

Equip tècnic	1 Tècnica de Convivència 1 Auxiliar Administrativa 2 Professionals de la mediació (Servei extern) 2 Agents Cívics <i>(pendents convocatòria llocs de treball 2022)</i>
Departament responsable	Convivència i civisme
Àrea responsable	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'àmbit de Convivència i Civisme.

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.

Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos

Donar resposta als/les usuaris/es que s'adrecin al servei de mediació ciutadana o servei de suport a les comunitats veïnals en el termini màxim de 10 dies hàbils.

Garantir la resposta al 100% dels/les usuaris/es que es dirigeixin al servei de mediació ciutadana i al servei de suport a comunitats.

Realitzar anualment 2 campanyes, com a mínim, de sensibilització i difusió de la cultura de la pau i civisme.

Incrementar un 10% les accions de difusió del servei de mediació ciutadana i servei de suport a comunitats.

Indicadors

Termini mig de resposta a les demandes rebudes.

Percentatge total de sol·licituds ateses.

Nombre de tallers realitzats.

Nombre d'entrevistes a la ràdio.

Número de notes de premsa.

Nombre de notícies web reproduïdes als mitjans de comunicació digital.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Convivència i Civisme 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