

CARTES DE SERVEIS

Cartes de Serveis

Índex

1. Alcaldia
2. Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)
3. Mitjans de Comunicació
4. Participació Ciutadana
5. Serveis Socials i Gent Gran
6. Polítiques d'Igualtat
7. Joventut
8. Infància
9. Educació
10. Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç (OPEC)
11. Cultura, Festes i Patrimoni
12. Esports
13. Salut Pública
14. Consum
15. Habitatge
16. Policia Local
17. Urbanisme
18. Obres Públiques i Via Pública
19. Convivència i Civisme

Descripció

El Servei d'Alcaldia dona suport a les activitats pròpies de l'alcalde i gestiona la seva agenda, així com també presta suport a d'altres regidors quan se li requereix.

També estableix els criteris d'ús del símbols institucionals, les normes de protocol, premis i distincions en els actes institucionals.



Destinataris Ciutadania, empreses, entitats i institucions.

Línies del servei

- » Gestionar l'agenda de l'alcalde, tant pel que fa als actes institucionals com a les sol·licituds de reunions.
- » Coordinar els actes i les relacions institucionals.
- » Gestionar administrativament els casaments civils i cerimònia d'acolliment d'infants.
- » Gestionar el protocol de les cerimònies civils.
- » Gestionar els símbols i distincions municipals, el protocol i els obsequis institucionals.

Cost per a l'usuari Ordenança municipal número 43. Preu públic pel lloguer de sales.

Canals de prestació i sol·licitud del servei



Presencial

Av. de la Llibertat, núm. 2



Telefònic

93 572 11 70, extensió 7



Correu electrònic

alcaldia@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 8.30 a 14.30 h.

Equip tècnic

Secretària d'Alcaldia

Departament responsable

Gabinet d'Alcaldia

Àrea responsable

Gabinet d'Alcaldia

Drets i deures

☒ **Teniu dret a:**

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- 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 duren a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit del Servei d'Alcaldia.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció de l'OAC descrits a l'apartat Canals de prestació i sol·licitud de servei.

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

Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 sobre 10.

Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde al web municipal, amb un màxim de 7 incidències anuals atribuïdes al Gabinet.

Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 4 queixes de les persones participants.

Donar resposta favorable com a mínim al 80% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.

Indicadors

Valoració sobre l'atenció rebuda.

Nombre d'incidències de l'agenda de l'alcalde.

Queixes rebudes en relació al funcionament dels actes institucionals.

Percentatge de peticions favorables de casament respectant dates sol·licitades.

Compromisos

Garantir que les persones que participen en les celebracions de casaments civils valorin l'atenció rebuda amb un mínim de 7 sobre 10.

Indicadors

Valoració del grau de satisfacció en les celebracions dels casaments civils.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Alcaldia 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

Descripció

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) és la principal via de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament, i té per objectiu atendre les seves necessitats des d'una òptica integral, centrada en la persona i en la proximitat.

L'OAC assumeix les funcions de registre general i de finestra única i, per tant, s'hi poden presentar totes les sol·licituds i documents que s'adrecin a l'Ajuntament, així com aquelles que s'adrecin a altres administracions.

Ofereix tota la informació disponible sobre l'administració municipal o sobre la ciutat, així com la possibilitat de tramitar de forma integrada algunes de les gestions de l'Ajuntament.

El Servei d'Atenció Ciutadana es presta a dues oficines, una a cada nucli poblacional (Montornès Centre i Montornès Nord).



Destinataris *Ciutadania, empreses, entitats i institucions.*

Línies del servei

- » Tramitació (inici, i/o realització, i/o notificació).
- » Registre.
- » Informació.
- » Padró Municipal d'Habitants.
- » Atenció telefònica de l'Ajuntament.
- » Recepció i/o derivació de queixes, incidències, suggeriments, propostes.
- » Assessorament per a la tramitació en línia.
- » Emissió de certificats de signatura electrònica.
- » Presentació de documentació adreçada a altres administracions públiques.

Altra informació d'interès

En períodes electorals, la gestió de tot el procés es porta des de l'Oficina.

L'OAC col·labora amb l'Oficina Local d'Habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental en la recepció i tramesa de les sol·licituds d'ajut per al pagament del lloguer que atorga anualment la Generalitat de Catalunya.

Des de l'OAC també es gestionen les sol·licituds de recollida de mobles i trastos vells al carrer, els carnets de soci dels Casals de la Gent Gran i la cita prèvia per a la renovació del DNI, entre d'altres.

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

Canals de prestació i sol·licitud del servei

	Presencial	C. de Sant Isidre, núm. 11-13 a Montornès Centre C. de les Hermanas de la Virgen Niña, núm. 2 a Montornès Nord
	Telefònica	93 572 11 70 a Montornès Centre i 93 568 81 27 a Montornès Nord
	Correu electrònic	ajuntament@montornes.cat, oac@montornes.cat
	Correu postal	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès
	Fax	93 568 27 62
	Telemàticament	www.montornes.cat

Oficina de Montornès Centre

Horari d'atenció habitual: de dilluns a divendres, de 8.30 a 15 h i dimarts i dijous també de 17 a 19 h.

Horari d'estiu (juliol i agost): de dilluns a divendres de 8 a 15 h.

Tancat els dies 24 i 31 de desembre (tot el dia) i Dijous Sant (només horari de matí).

Oficina de Montornès Nord

Horari d'atenció habitual: dilluns, dimecres i dijous de 8.30 a 15 h i dimarts de 17 a 19 h.

Horari d'estiu (juliol i agost): dilluns, dimecres i dijous de 8 a 15 h.

Tancat els dies 24 i 31 de desembre (tot el dia) i Dijous Sant (només horari de matí).

Equip tècnic	1 Cap 4 Agents 1 Oficial d'edificis municipals
---------------------	--

Departament responsable	OAC
--------------------------------	-----

Àrea responsable	Àrea de Presidència
-------------------------	---------------------

Drets i deures

☒ **Teniu dret a:**

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- 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 l'atenció rebuda en l'àmbit de l'atenció ciutadana.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció de l'OAC descrits a l'apartat Canals de prestació i sol·licitud de servei.

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

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda.

Derivar tots els tràmits al departament corresponent en un màxim de 24h.

Indicadors

Valoració sobre l'atenció rebuda.

Temps mig de derivació dels tràmits als departaments.

Compromisos

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'horari d'atenció ciutadana.

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la comoditat i funcionalitat de l'espai OAC.

Garantir que el 100% del personal de l'OAC que ha realitzat formació específica en atenció ciutadana.

Incrementar en un mínim de tres nous tràmits anuals el nombre de tràmits que es poden iniciar electrònicament.

Incrementar l'ús de la tramitació electrònica per part de la ciutadania en un mínim del 5% anual.

Indicadors

Valoració sobre l'horari d'atenció.

Valoració sobre l'espai OAC.

Formació especialitzada en atenció ciutadana.

Increment anual del nombre de nous tràmits electrònics.

Percentatge de tràmits sol·licitats electrònicament.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, l'OAC 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

Descripció

El Servei de Mitjans de Comunicació s'encarrega de la difusió de la informació municipal ja sigui sobre els serveis públics, sobre l'organització, els acords i els compromisos de l'administració, sobre els projectes i actuacions municipals i sobre altres aspectes d'interès general a través dels canals digitals de l'Ajuntament (web, plataformes i xarxes socials) i impresos (butlletí municipal i altres publicacions).



Destinataris *Ciutadania, empreses, organitzacions, entitats i associacions.*

Línies del servei

- » Elaboració de continguts als diversos canals de comunicació de l'Ajuntament digitals i impresos.
- » Elaboració de continguts informatius i publicitaris dels serveis i equipaments municipals.
- » Ràdio Montornès, emissora municipal.
- » Produccions audiovisuals.
- » Subscripció de publicitat de tercers als mitjans de comunicació.

Cost per a l'usuari Ordenança del preu públic regulador dels serveis de publicitat a l'emissora i publicacions municipals (Ordenança fiscal núm. 44).

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Departament de Mitjans de Comunicació - Av. de la Llibertat, 2



Telefònic 93 572 11 70



Correu electrònic premsa@montornes.cat

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 10 a 14 h.



Xarxes socials:

- Facebook, Twitter i Instagram:
[@ajmontornes](#)



Correu postal Av. de la Llibertat, 2. 08170 - Montornès del Vallès

Ràdio Montornès - C. Major, 2

	Telefònic	93 568 20 00
	Correu electrònic	radiomontornes@montornes.cat

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 12.15 a 15 h i de 17 a 20 h.



Xarxes socials:

- *Facebook* @radiomontornes
- *Twitter* @radiomontornes



Telemàticament www.montornes.cat
radio.montornes.cat



Correu postal Carrer Major, 2

Equip tècnic 1 cap
3 persones redactores
1 persona comunicadora
2 tècnics

Departament responsable Mitjans de Comunicació

Àrea responsable Gabinet d'Alcaldia

Drets i deures



Teniu dret a:

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- 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 duren a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que ofereixen els mitjans de comunicació.

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

Fomentar els canals de comunicació digitals de l'Ajuntament, incrementant un 3% anualment les subscripcions als canals i de les persones seguidores.

Millorar la difusió d'informació de l'Ajuntament i del municipi, incrementant un 3% anualment el nombre d'informacions difoses.

Promoció de l'emissora municipal (Ràdio Montornès) com a eina de transmissió d'informació local, incrementant un 3% anualment les hores de notícies i entrevistes.

Indicadors

Nombre de pàgines vistes web municipal
www.montornes.cat

Nombre de subscripcions al butlletí electrònic del web municipal.

Nombre de persones seguidores del perfil de Facebook.

Nombre de persones seguidores del perfil de Twitter.

Nombre de persones seguidores del perfil d'Instagram.

Nombre de subscripcions al Canal de YouTube de l'Ajuntament.

Nombre de descàrregues de l'APP Montornès.

Número de notes de premsa difoses.

Número de notícies publicades al web.

Número de notes de premsa i notícies web reproduïdes als mitjans de comunicació digitals.

Número d'informacions als diaris de referència locals i comarcals (premsa escrita).

Número hores de notícies locals, esport local i entrevistes amb personatges locals i personatges rellevants.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Mitjans de Comunicació 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

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



Presencial

Av. de la Llibertat, núm. 2



Telefònic

93 572 11 70



Correu electrònic

participacio@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 14h.

Equip tècnic	Tècnica de Participació Ciutadana Administrativa de Participació Ciutadana
Departament responsable	Participació Ciutadana
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 duren 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

Descripció

Els Serveis Socials i de Gent Gran són la porta d'accés universal a la cartera de Serveis Socials del veïnat.

Són l'instrument per afavorir l'autonomia, la justícia i la inclusió social i millorar les condicions de vida de la ciutadania.

Tenen com a objectiu potenciar el compromís social fomentant la cooperació i responsabilitat del teixit associatiu i del veïnat de Montornès del Vallès per pal·liar les situacions de més vulnerabilitat.



Destinataris *Ciutadania en general i/o persones en situació de vulnerabilitat i/o risc social.*

Línies del servei

- » Detecció de situacions de necessitat personal, familiar i comunitària.
- » Informació, orientació i assessorament a les persones en relació als drets i als recursos socials.
- » Diagnòstic i avaluació social.
- » Acompliment de les actuacions preventives, el tractament socioeducatiu i les intervencions necessàries en situació de necessitat social.
- » Intervenció en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors. Servei d'Intervenció Socioeducatiu (SIS).
- » Servei d'ajuda a domicili, teleassistència, arranjaments, ajudes tècniques, àpats a domicili/ menjador social per a la gent gran i suport a la unitat familiar o de convivència.
- » Gestió i tramitació de prestacions econòmiques d'urgència social, tant d'àmbit municipal com d'altres administracions públiques.
- » Dinamització dels Casals de la Gent Gran.
- » Servei d'acollida i suport a les persones nouvingudes.

Cost per a l'usuari Els serveis socials bàsics són gratuïts.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

	Presencial	C. de Sant Isidre, núm. 11-13
	Telefònic	93 572 11 70
	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 13 h.

Equip tècnic	1 Cap 5 Treballadors Socials 3 Educadors Socials Coordinadora de SAD Equip SIS: 1 Educadora Social i 1,5 Integradora Social Tècnica de Polítiques Migratòries
---------------------	--

Departament responsable Serveis Socials i Gent Gran

Àrea responsable Àrea d'Acció Social

Drets i deures

Teniu dret a:

- ☒ • Rebre l'orientació tècnica que permeti conèixer mesures o recursos i a 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.
- A la gestió de tràmits amb el Departament de DSO. (Finestreta única).



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.
- Facilitar els consentiments obligatoris i necessaris per a poder ser atès al Serveis Socials.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duren a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit de Serveis Socials i Gent Gran.

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

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 8 sobre 10 l'atenció rebuda en orientació, informació i assessorament.

Garantir que les persones usuàries valorin entre un 6 i 7 sobre 10 l'atenció rebuda en actuacions preventives, tractament socioeducatiu i intervencions en necessitats socials.

Garantir que el 100% del personal compta amb formació en atenció a l'usuari/ària.

Garantir que els professionals de suport administratiu compten amb formació en atenció al públic.

Garantir que els tràmits de sol·licituds de servei, un cop obtinguda la documentació requerida, s'iniciaran com a màxim en el termini de 30 dies hàbils. En el cas de Finestreta única el termini serà de 3 dies hàbils.

Garantir que s'atendrà qualsevol situació sobrevinguda excepcional de vulnerabilitat en el termini màxim de 3 dies hàbils.

Garantir que el servei de teleassistència del SAD s'activarà en el termini màxim de 45 dies hàbils.

Garantir que el servei de primera d'acollida amb demandes específiques atendrà en el termini màxim de 15 dies hàbils.

Indicadors

Valoració sobre l'atenció rebuda.

Valoració sobre l'atenció rebuda.

Formació especialitzada en atenció a l'usuari/ària i atenció al públic del personal.

Formació especialitzada en atenció al públic del personal de suport administratiu.

Termini mig de tramitació de sol·licituds. Finestreta única 3 dies/ altres màxim 30 dies hàbils.

Termini mig d'atenció de situació sobrevinguda de vulnerabilitat.

Termini mig d'activació del servei de teleassistència del SAD.

Temps mig d'atenció.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Serveis Socials i Gent Gran 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

Descripció

El Servei de Polítiques d'Igualtat té un doble objectiu. D'una banda, impulsar polítiques que fomentin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes i, assessorar i acompanyar les dones del municipi, especialment les que pateixen violència masclista, i d'altra banda, incorporar la sensibilització i la inclusió social de les persones amb diversitat funcional.

El Servei de Polítiques d'Igualtat s'encarrega de:

Promoure la igualtat d'oportunitats entre les persones, amb la finalitat de corregir les desigualtats que per raó de gènere o altres causes es puguin produir a Montornès del Vallès.

Afavorir la igualtat d'oportunitats fomentant l'empoderament personal i social de les dones, a través de formació, de campanyes de divulgació i de sensibilització; promovent la implicació de la ciutadania i de l'associacionisme, i també de la participació de les dones, i coordinant la transversalitat de gènere en el propi Ajuntament.

Oferir a les dones suport, informació i assessorament. El servei participa i coordina recursos municipals i supramunicipals per a les dones que pateixen violència.

Oferir informació, assessorament i atenció al col·lectiu LGTBI en l'exercici dels seus drets.

Oferir formació i assessorament al teixit associatiu i empresarial del municipi per incorporar la perspectiva de gènere en tots els plans, projectes i accions que duguin a terme.



Destinataris *Ciutadania i entitats.*

Línies del servei

El Servei de Polítiques d'Igualtat s'organitza en dos àmbits:

1. Igualtat de gènere i LGTBI

Pla d'Igualtat

Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)

- » Està format pel Servei de Primera Acollida, el Servei d'Assessorament Jurídic, el Servei d'Atenció Psicològica per a dones i el Servei d'Atenció Psicològica per a fills i filles.
- » Fomentar la igualtat entre els/les ciutadans/es en tots els àmbits de la vida.
- » Actuacions de prevenció, sensibilització social i detecció de la violència masclista, prestant assistència i protecció a les dones afectades per a la seva recuperació.

Servei d'Atenció Integral LGTBI (SAI)

- » Actuacions a l'entorn de la diversitat afectiva i sexual per promocionar els drets de les persones sigui quina sigui la seva condició sexual.

2. Diversitat funcional

Servei per a persones amb diversitat funcional

- » Servei per facilitar informació sobre recursos, assessorament, atenció i orientació a les persones amb discapacitat, professionals i/o entitats que treballin amb aquest col·lectiu.
- » Actuacions dirigides de manera directa a la ciutadania i a les entitats que ofereixen recursos per a la millora de la qualitat de vida de les persones.
- » Suport a la resta de l'organització municipal per tal d'aconseguir un municipi més accessible i inclusiu.

Cost per a l'usuari Gratuït.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Tots els serveis es fan amb cita prèvia:

	Presencial	C. de Sant Isidre, núm. 11-13 (Servei de Primera Acollida els dimecres)
	Telefònic	660 277 470
	Correu electrònic	igualtat@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 16 h.

Equip tècnic	Agent d'Igualtat Professionals del SIAD (servei extern) Psicòloga de dones Psicòloga per a fills i filles Advocada Assessora LGTBI Personal tècnic del Servei per a persones amb diversitat funcional (servei extern)
Departament responsable	Polítiques d'Igualtat
Àrea responsable	Àrea d'Acció Social

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 l'atenció rebuda en l'àmbit de Polítiques d'Igualtat.

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

Programar un mínim de 2 campanyes de sensibilització per promoure la igualtat de gènere coincidint amb dates significatives.

Oferir una atenció amb agilitat i eficiència al 100% de les dones que s'adrecin al Servei de Primera Acollida del SIAD.

Atendre el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Assessorament Jurídic.

Indicadors

Nombre de campanyes realitzades igual o superior a 2.

Percentatge de dones ateses pel Servei de Primera Acollida sobre el total que ha sol·licitat cita.

Percentatge de dones ateses pel Servei d'Assessorament Jurídic sobre el total que ha sol·licitat cita.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Polítiques d'Igualtat 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

Descripció

El Servei de Joventut s'encarrega de desenvolupar polítiques de joventut al municipi amb l'objectiu de millorar la vida dels i les joves, donant resposta a les seves necessitats d'una manera integral i puguin gaudir d'una vida plena individual i comunitàriament.



Destinataris Ciutadania i entitats juvenils (de 12 a 30 anys).

Línies del servei

- » Fomentar una ciutadania juvenil activa, inclusiva i participativa al municipi.
- » Foment de l'autonomia i el desenvolupament personal dels joves.
- » Foment d'un estil de vida saludable en la població jove.
- » Executar els programes i les actuacions incloses al Pla Local de Joventut de Montornès del Vallès.

Cost per a l'usuari Aquelles activitats que són de pagament es regulen a través de l'ordenança municipal núm. 52.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Centre Juvenil Sputnik

	Adreça	C. del Molí, núm. 26. 08170-Montornès del Vallès
	Telefònic	93 572 39 39
	Correu electrònic	joventut@montornes.cat
	Telemàticament	www.joventut.montornes.cat

Espai Jove Satèl·lit

	Adreça	C. de la Llibertat, 10 núm. 26 08170-Montornès del Vallès
	Telefònic	93 572 39 39
	Correu electrònic	joventut@montornes.cat
	Telemàticament	www.joventut.montornes.cat

Horari d'atenció: de dimarts a divendres, de 16.30 a 20 h.

**Xarxes socials:**

- *Facebook* @joventut.montornes
- *Instagram* @joventutmontornes
- *Twitter* @jovemontornes

Equip tècnic

1 Tècnic/a de Joventut
4 Dinamitzador/es de Joventut
1 Auxiliar Administrativa

Departament responsable

Departament de Joventut

Àrea responsable

Àrea d'Acció Social

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 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 duren a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit de Joventut.

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

Referenciar el Departament de Joventut de Montornès entre el 70% dels joves de Montornès.

Orientar i assessorar un 20% dels joves de 16 a 25 anys de Montornès a través dels projectes d'assessories especialitzades o dimensions joves (Orientació acadèmica, Salut, Socio-laboral, Sexualitat, Diversitat Sexual, Mobilitat internacional).

Realitzar un projecte de participació juvenil anual que convoqui a tot el jovent del municipi de 12 a 30 anys.

Indicadors

Nombre de joves que coneixen el Departament de Joventut.

Nombre de joves que han rebut assessorament especialitzat.

Nombre de processos de participació.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Joventut 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

Descripció

El Servei d'Infància s'encarrega de l'atenció a la població infantil del municipi, fomentant la seva participació activa en la vida local.



Destinataris Ciutadania i entitats.

Línies del servei

- Fomentar una ciutadania infantil activa i inclusiva.
- Foment de l'autonomia i el desenvolupament personal dels infants.
- Garantir els recurs de lleure socioeducatiu de proximitat per a infants i les seves famílies.
- Acompanyament a la família durant la criança.

Cost per a l'usuari Aquelles activitats que són de pagament, es regulen a través de l'ordenança municipal núm. 52.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Centre Infantil Pintor Mir



Adreça Plaça de Joaquim Mir, 1



Telefòn 671 001 527



Correu electrònic infancia@montornes.cat
pintormir@montornes.cat (per a serveis concrets)



Xarxes Socials

- *Facebook* @educaciomontornes
- *Instagram* @educaciomontornes

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 15.30 a 20 h, i dilluns i dimecres, de 9.30 a 14 h.

Centre Infantil La Peixera

	Adreça	C. del Vallès, 4
	Telefòn	93 568 65 36
	Correu electrònic	lapeixera@montornes.cat



Xarxes socials:

- *Facebook* @educaciomontornes
- *Instagram* @educaciomontornes

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 16 a 20 h.

Equip tècnic	Tècnica d'Infància 7 monitors/es Auxiliar administratiu
Departament responsable	Departament d'Infància
Àrea responsable	Àrea d'Acció Social

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 l'atenció rebuda en l'àmbit d'Infància.

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

Garantir la participació dels nens i nenes del Consell d'infants, com a mínim en 2 activitats del municipi. Fet que permet visibilitzar a l'infant com un/a ciutadà/na més.

Realitzar com a mínim 1 servei estable on l'acompanyament a la criança a les famílies sigui l'objectiu.

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda.

Indicadors

Número d'activitats programades pel Consell d'Infants.

Serveis que tenen com a objectiu acompanyar en la criança a les famílies.

Enquesta de valoració sobre l'atenció rebuda.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Infància 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

Descripció

El Servei d'Educació s'encarrega d'oferir oportunitats educatives al llarg de la vida de les persones, millorar l'èxit educatiu i fomentar la cohesió social del municipi i, juntament amb d'altres departaments municipals, desenvolupa les polítiques educatives a través d'equipaments, serveis i projectes.



Destinataris Ciutadania i centres educatius.

Línies del servei

Acompanyament a l'escolaritat i suport als centres educatius del municipi: Centres d'Educació Infantil i Primària (3 a 12 anys), Centres Educatius de Secundària ESO (12 a 16 anys), Batxillerat (16 a 18 anys), Cicles Formatius, i Centre de Formació d'Adults:

- » Programes de reforç escolar.
- » Catàleg d'Activitats Educatives.
- » Gestió de beques, ajuts escolars i subvencions als centres educatius i AMPA.
- » Premis a l'excel·lència educativa i als treballs de recerca de Batxillerat.
- » Projecte CuEmE: Cultura Emprenedora a l'Escola.
- » Montornès, Poble Lector. Programa LECXIT.

Facilitar l'accés a les activitats extraescolars:

- » Ajuts per a activitats extraescolars de les AMPA.
- » Catàleg d'Activitats Extraescolars.

Gestió d'equipaments educatius municipals:

- » Llar d'Infants Pública El Lledoner (de 0 a 3 anys).
- » Escola Municipal de Música, Dansa i Aula de Teatre.
- » PFI- PTT (Pla de Transició al Treball).

Acompanyament a les famílies en la seva tasca educadora:

- » Programa "Eduquem i gaudim en família".
- » Espai de Debat Educatiu (EDE).

Creació i dinamització d'espais de cogovernança i participació de l'ecosistema educatiu:

- » Pla Educatiu d'Entorn.
- » Consell Escolar Municipal.
- » Comissió d'AMPA.

Cost per a l'usuari Aquelles activitats que són de pagament es regulen a través de les ordenances municipals núm. 42 i 46.

Canals de prestació i sol·licitud del servei**Departament d'Educació**

	Adreça	C. de Sant Isidre, núm. 11-13
	Telefòn	93 572 11 70
	Correu electrònic	educacio@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 15 h.

Llar d'Infants Pública El Lledoner

	Adreça	C. del Vallès s/n.
	Telefòn	93 568 61 86 686 031 539
	Correu electrònic	llip.lledoner@montornes.cat

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 10 a 11.30 h i de 15 a 16.30 h.

Escola Municipal de Música, Dansa i Aula de Teatre

-  **Adreça** C. de Can Parera, 36, 3^a planta
-  **Telefòn** 93 568 63 67
-  **Correu electrònic** emusica@montornes.cat
-  **Xarxes socials:**
- *Facebook* @musicadansateatremontornes
 - *Instagram* @emmdt_montornes

Horari d'atenció de dilluns a divendres de 16.30 a 21 h.

PFI- PTT (Pla de Transició al Treball)

-  **Adreça** Av. d' Icària, 7-9
-  **Telefòn** 93 572 14 22
-  **Correu electrònic** a8960099@xtec.cat

Horari d'atenció de dilluns a divendres de 8 a 14 h.

Equip tècnic 2 Tècniques d'Educació
3 Auxiliars administratius

Departament responsable Educació

Àrea responsable Àrea d'Acció Social

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 duren a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit del servei d'educació.

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

Garantir la participació de com a mínim 90 infants i joves en programes de reforç escolar.

Garantir que els programes de reforç escolar estiguin valorats amb un mínim de 7 sobre 10.

Garantir ajuts per a la realització d'activitats extraescolars a com a mínim 100 infants.

Garantir que les activitats del Catàleg d'Activitats extraescolars estiguin valorades amb un mínim de 7 sobre 10.

Realitzar trobades dels espais de participació i governança: mínim 2 reunions del Consell Escolar Municipal l'any i 4 reunions del Grup de treball del Pla Educatiu d'Entorn.

Indicadors

Nombre d'infants i joves usuaris dels programes.

Valoració sobre els programes de reforç.

Nombre d'infants que reben subvenció.

Valoració sobre les activitats del Catàleg d'Activitats Extraescolars.

Nombre de trobades.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Educació 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

Descripció

El Servei d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç engloba totes aquelles actuacions que fan referència a la promoció del desenvolupament econòmic local i la creació d'ocupació.



Destinataris *Ciutadania i empreses.*

Línies del servei

Serveis a persones:

- » Foment de l'ocupació. Polítiques actives d'ocupació i projectes ocupacionals.
- » Dispositiu d'orientació laboral del programa "Treball als Barris".
- » Servei d'orientació professional i assessorament individual i en grup per a la recerca de feina.
- » Borsa de treball. Intermediació laboral entre empreses i persones en recerca de feina.
- » Formació ocupacional. Cursos, tallers, sessions informatives de millora de coneixements i competències professionals.
- » Gestió de pràctiques educatives a realitzar a l'Ajuntament.
- » Club de feina. Espai de recursos laborals i equipaments informàtics per a la recerca de feina.

Serveis a empreses:

- » Borsa de treball. Intermediació laboral entre empreses i persones inscrites al servei.
- » Informació sobre incentius, ajuts i subvencions d'altres administracions.
- » Promoció del teixit empresarial municipal.
- » Línies d'ajuts a emprenedors per a la posada en marxa d'una activitat econòmica i per a la contractació de nou personal.

Servei al teixit comercial:

- » Dinamització del comerç local.
- » Suport i col·laboració en les accions de promoció organitzades per la Unió de Botiguers de Montornès.

Cost per a l'usuari Gratuït.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

	Presencial	C. de Sant Isidre, núm. 11-13
	Telefònic	93 572 11 70
	Correu electrònic	ocupacio@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 h.

Equip tècnic	4 Tècnics/ques d'orientació laboral 1 Tècnica de formació 1 Integrador/a social 1 Auxiliar administratiu
Departament responsable	Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç
Àrea responsable	Àrea d'Acció Social

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 d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç.

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

Garantir que el temps mig d'espera per fer l'entrevista ocupacional i entrevista per emprenedoria no serà superior a 10 dies hàbils.

Garantir que el temps d'espera no serà superior a 48 hores per iniciar la gestió d'una oferta des de la recepció de la sol·licitud.

Garantir que el temps mig d'espera de tancament d'una oferta no serà superior a 30 dies.

Garantir que el grau de satisfacció de persones, emprenedors i empreses usuàries participants en programes i accions el valorin amb un resultat de 7 sobre 10.

Indicadors

Temps mig d'espera per fer l'entrevista ocupacional i per emprenedoria no superior a 10 dies hàbils.

Temps mig d'espera per iniciar la gestió d'una oferta des de la recepció de la sol·licitud no superior a 48 hores.

Temps mig d'espera de tancament d'una oferta no superior a 30 dies hàbils.

Valoració del grau de satisfacció dels participants en programes i accions.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç 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

Descripció

El Servei de Cultura, Festes i Patrimoni s'encarrega d'impulsar i promoure la cultura en tots els seus aspectes a través de diversos àmbits i equipaments.



Destinataris Ciutadania.

Línies del servei

- » Programació, coordinació i execució de la majoria de festes i activitats relacionades amb el cicle festiu, tant les festes locals, com les tradicionals i populars.
- » Suport, assessorament i coordinació d'altres activitats promogudes pel món associatiu, especialment el cultural o de lleure.
- » Posada en valor i gestió del patrimoni històric del municipi.
- » Programació estable d'arts escèniques i musicals, activitats de foment de les arts visuals i plàstiques, com exposicions o concursos de diverses disciplines (fotografia, pintura i dibuix, disseny, literatura, recerca històrica).
- » Programació de tallers i activitats de diverses disciplines al Casal de Cultura (manualitats, costura, tecnologies, salut, dansa, etc.).
- » L'accés a la informació; formació i foment de la lectura; de la llengua catalana i del coneixement social i cultural en general, a través de la Biblioteca Municipal, l'Oficina de Català i el Casal de Cultura.

Cost per a l'usuari Aquelles activitats que són de pagament es regulen a través de les ordenances municipals núm. 41, 43, 48, 50 i 51.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Casal de Cultura – Av. del Riu Mogent, 2



Telèfon 93 572 17 19



Correu electrònic casalcultura@montornes.cat



Xarxes socials:

- *Facebook* @CulturaMontornes
- *Instagram* @CulturaMontornes

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 15.30 a 20.30 h

Arxiu Històric - C. de la Pau, 10

-  **Telefònic** 93 114 90 07
-  **Correu electrònic** arxiu@montornes.cat

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, d'11.30 a 13.30 h,
(Fora d'aquest horari amb cita prèvia concertada a través de l'Arxiu Municipal).

Biblioteca - C. de Can Parera, 34

-  **Telefònic** 93 568 65 30
-  **Correu electrònic** b.montornes@diba.cat



Xarxes socials:

- *Facebook* [@biblioteca.montornes](#)
- *Instagram* [@biblioteca_de_montornes](#)
- *Twitter* [@bmontornes](#)

Horari d'atenció: de 15.30 h a 20.30 h.
Matins dijous de 9.20 h a 12 h.
Dissabtes de 10 a 13 h. A l'estiu, tancat.

Teatre Margarida Xirgu – Pl. de Margarida Xirgu,4

-  **Telefònic** no disposa
-  **Correu electrònic** teatre@montornes.cat



Xarxes socials:

- *Facebook* [@CulturaMontornes](#)
- *Instagram* [@CulturaMontornes](#)

Horari d'atenció: els dies d'espectacle, des d'una hora abans de l'inici.
Venda i reserva d'entrades: entrades.montornes.cat

Espai Cultural Montbarri - C. de la Casa Nova, 8

-  **Telefònic** no disposa
-  **Correu electrònic** teatre@montornes.cat
-  **Xarxes socials:**
- *Facebook* @CulturaMontornes
 - *Instagram* @CulturaMontornes

Horari d'atenció: els dies d'espectacle, des d'una hora abans de l'inici.

Venda i reserva d'entrades: entrades.montornes.cat

Can Saurina – C. Major, 2

-  **Telefònic** Les sales d'exposició i de multimèdia, gestionades pel servei de Cultura, no disposen de telèfon de contacte.
-  **Correu electrònic** casalcultura@montornes.cat
-  **Xarxes socials:**
- *Facebook* @CulturaMontornes
 - *Instagram* @CulturaMontornes

Horari d'atenció: variable, segons la programació d'exposicions i activitats culturals.

Equip tècnic	1 Tècnica de Cultura i Festes 1 Tècnica especialista en Cultura i Festes 1 Arxiver a temps parcial 2 Auxiliars administratius 3 Tècnics auxiliars 1 Ajudant de servei de Biblioteca
<i>Extern</i>	1 Tècnic de Patrimoni 1 Directora de Biblioteca
Departament responsable	Cultura, Festes i Patrimoni
Àrea responsable	Àrea de Ciutadania

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 Cultura, Festes i Patrimoni.

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

Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 7 dies hàbils.

Resoldre a la Biblioteca les consultes ciutadanes amb rapidesa. Temps d'espera inferior a 30 minuts per a consultes senzilles i si són complexes en 72 hores.

Oferir informació mensual de les noves adquisicions de fons i de les activitats promogudes per la Biblioteca, mitjançant els butlletins de novetats i d'activitats (prèvia inscripció). Mínim de 10 butlletins a l'any.

Organitzar un mínim de 25 activitats anuals per al foment de la lectura.

Indicadors

Temps mig de resposta a les consultes formulades.

Temps mig de resposta a les consultes formulades.

Nombre de butlletins editats.

Nombre d'activitats organitzades.

Compromisos

Garantir l'oferta d'espectacles al municipi: un mínim 9 d'espectacles dins la programació 'Montornès Aixeca el Teló'.

Garantir l'oferta de cinema al municipi: un mínim de 10 projeccions, ja sigui a dins el cicle de cinema estable 'Cicle Gaudi' o dins altres programacions culturals (ex. Cinema a la fresca, a l'Agenda d'Estiu).

Realitzar un mínim de 2 programes d'activitats anuals per promoure el coneixement del patrimoni històric del municipi.

Garantir que la comunicació sobre les activitats previstes per cada festivitat inclosa dins el cicle festiu es fa pública amb un temps mínim de 10 dies.

Garantir l'oferta de tallers amb un mínim de 9 de tipus socioculturals per curs, al Casal de Cultura.

Orientar i atendre, en un termini mig de 3 dies hàbils, les persones usuàries en les cerques de documents i en la consulta a l'arxiu de la documentació demanada que s'hagi pogut localitzar en els fons que es conserven a l'Arxiu Històric.

Indicadors

Nombre d'espectacles realitzats.

Nombre de projeccions realitzades.

Nombre de programes d'activitats realitzats.

Nombre de dies d'antel·lació en què es fa públics els programes d'activitats.

Nombre mínim de tallers ofertats.

Termini mig de resposta de les consultes realitzades.

Nombre de consultes presencials, telemàtiques o telefòniques realitzades en un any.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Cultura, Festes i Patrimoni 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

Descripció

El Servei d'Esports s'encarrega de fomentar i promoure l'esport i l'activitat física entre la ciutadania per tal de millorar la seva salut, benestar i qualitat de vida, des d'una visió inclusiva, igualitària, participativa i sostenible.



Destinataris Ciutadania, entitats, clubs i associacions.

Línies del servei

- » Organitza activitats esportives i col·labora amb les activitats que organitzen les diferents entitats del municipi.
- » Gestiona les instal·lacions esportives municipals i s'encarrega de la millora continua de les condicions generals dels equipaments esportius municipals.
- » Accés a la pràctica esportiva a través del Complex Esportiu Municipal Les Vernedes.
- » Serveis per a la promoció de l'activitat física i l'esport per a totes les edats (activitats aquàtiques, casal de vacances, lluita contra l'exclusió a l'àmbit de l'esport i altres).
- » Oferta esportiva, orientada a centres educatius.
- » Serveis de suport a les entitats esportives i a l'esport federat (convocatòries anuals de subvencions, cessió d'equipaments, col·laboracions de suport puntual).
- » Xarxa d'instal·lacions esportives: Zona Esportiva Municipal i CEM Les Vernedes, Carpa Polivalent El Sorralet, Parc comunitari i esportiu de Montornès Nord i Pistes municipals de petanca.
- » Lloguers d'equipaments esportius.

Cost per a l'usuari Aquelles activitats que són de pagament es regulen a través de les ordenances municipals núm. 28, 43 i 52.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Zona Esportiva Municipal i CEM Les Vernedes

	Presencial	Gran Vial, 3
	Telefònic	93 568 69 07
	Correu electrònic	lesvernedescomplex@montornes.cat
	Telemàticament	www.cemlesvernedes.cat
	Correu postal	Gran Vial, 3. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 7 a 23 h.
Dissabtes de 8 a 21 h.
Diumenges de 9 a 14.30 h.

Departament d'Esports i Carpa Polivalent El Sorralet

☎ **Telefònic** 93 572 11 70

✉ **Correu electrònic** esports@montornes.cat

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 8 a 15 h.

Equip tècnic

CEM Les Vernedes

1 Directora esportiva
1 Coordinadora de monitors
10 Monitors/es esportius
4 Socorristes
4 Recepcionistes
1 Auxiliar administrativa
2 Personal de manteniment

Servei d'Esports

1 Coordinador d'activitats esportives

Departament responsable Esports

Àrea responsable Àrea de Ciutadania

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 d'Esports. Es disposa d'un sistema de valoració de satisfacció dels abonats mitjançant uns dispositius al complex esportiu.

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

Ús dels equipaments esportius: Aconseguir que el número d'abonats superi el 10% de la població del municipi (% de població abonada al complex esportiu municipal sobre el total d'habitants).

Aconseguir que el grau de satisfacció dels participants a les activitats esportives del complex esportiu sigui igual o superior a 7 punts sobre una escala de 0 a 10.

Respondre les consultes/suggeriments i queixes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 7 dies hàbils.

Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, les notificacions d'incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues.

Facilitar l'accés a la xarxa municipal d'instal·lacions esportives al 90% de les entitats, col·lectius i persones que ho sol·licitin.

Indicadors

Número d'abonats durant el període.

Valoració de l'atenció rebuda.

Temps mig de resposta a les consultes formulades.

Temps mig de derivació.

Percentatge de sol·licituds de cessió puntual d'equipaments ateses favorablement.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Esports 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

Descripció

El Servei de Salut Pública s'encarrega de gestionar i portar a terme les actuacions necessàries per millorar, promoure i protegir la salut de la població.

El servei es divideix en dos blocs:

- **Protecció de la salut:** que s'encarrega de les actuacions de vigilància i control dins de l'àmbit de la seguretat alimentària, la sanitat ambiental i els establiments de tatuatges i pírcings.
- **Promoció de la salut:** tallers per a la comunicat educativa i la població en general per fomentar hàbits saludables.



Destinataris Ciutadania i empreses.

Línies del servei

Protecció de la salut:

- » Vigilància i control de les aigües de consum públic.
- » Vigilància i control dels establiments alimentaris detallistes.
- » Assessorament als establiments en matèria de seguretat alimentària.
- » Control de plagues a la via pública i edificis municipals.
- » Control de legionel·la en edificis i instal·lacions amb risc de proliferació.
- » Control sanitari de les piscines d'ús públic.
- » Control i autorització sanitària d'establiments de tatuatges i pírcings.
- » Salubritat en habitatges i solars privats.
- » Elaboració del cens d'animals de companyia inscrits en el Registre Municipal.
- » Tramitació de llicències de gossos potencialment perillosos.
- » Servei de recollida de gossos i gats perduts o abandonats a la via pública.
- » Gestió de la colònia de gats del carrer.

Promoció de la salut:

- » Tallers per a les escoles de primària i secundària per promoure el benestar emocional, hàbits saludables i l'autoprotecció.
- » Accions d'educació per promoure la salut adreçades a la ciutadania, amb especial atenció a la gent gran.

Cost per a l'usuari Ordenances municipals núm. 10, 26 i 27.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

	Presencial	Av. de la Llibertat, núm. 2
	Telefònic	93 572 11 70
	Correu electrònic	salut.publica@montornes.cat promosalut@montornes.cat
	Telemàticament	www.montornes.cat
	Correu postal	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció habitual: de dilluns a divendres, de 9.30 a 14.30 h.

Equip tècnic	Tècnica de Salut Pública Tècnic especialista de gestió
Departament responsable	Salut Pública
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 duren a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit de Salut Pública.

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

Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 20 dies hàbils.

Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions a instal·lacions de baix risc de legionel·la del registre municipal.

Realitzar un mínim de 14 tallers anuals als centres educatius del municipi per promoure el benestar emocional, hàbits saludables, l'autoprotecció i els primers auxilis.

Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions sanitàries als establiments alimentaris minoristes i als d'hostaleria.

Realitzar les visites per al control de plagues per queixes veïnals a la via pública en un màxim de 5 dies hàbils.

Realitzar un mínim de 5 actuacions anuals per a la ciutadania per a promoure estils i hàbits de vida saludable.

Indicadors

Temps mig de resposta a les consultes formulades.

Nombre d'inspeccions sanitàries de baix risc realitzades respecte al total de registrades.

Nombre de tallers realitzats.

Nombre d'inspeccions sanitàries als establiments alimentaris minoristes i d'hostaleria.

Temps mig de resposta per fer la visita de les queixes arribades.

Nombre d'activitats realitzades.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Salut Pública 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

Descripció

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor és un servei d'atenció directa i gratuïta d'orientació i informació als consumidors sobre els seus drets, alhora que rep i gestiona les possibles denúncies i/o reclamacions en matèria de consum.



Destinatari Ciutadania.

Línies del servei

- » Orientar sobre les consultes i reclamacions dels consumidors en el supòsit que no es respectin els seus drets i sobre les vies establertes per resoldre els seus conflictes.
- » Rebre denúncies i reclamacions dels consumidors per transmetre-les a les empreses reclamades i, si cal, a les entitats i/o organismes corresponents.
- » Col·laborar amb la Junta Arbitral de Consum.
- » Fomentar l'educació i la formació dels consumidors mitjançant la realització de campanyes informatives.

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

Canals de prestació i sol·licitud del servei

L'atenció es presta els dijous, de forma alterna cada 15 dies en un dels dos emplaçaments següents:

-  OAC Montornès Centre (c. de Sant Isidre 11-13) de 9.30 a 14.30 h.
-  OAC Montornès Nord (c. de les Hermanas de la Virgen Niña, 2) de 15 a 19 h.

Cal demanar cita prèvia trucant al telèfon:

 **Telefònic** 93 572 11 70

 **Correu electrònic** omic@montornes.cat

Equip tècnic Equip tècnic de l'empresa adjudicatària del servei
(UNAE – Federació Unió Cívica de Consumidors i
Mestresses de casa de Catalunya)

Departament responsable Departament de Consum

Àrea responsable Àrea de Ciutadania

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 Consum.

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

Garantir que les persones usuàries són ateses en una primera visita en el termini màxim de 15 dies hàbils.

Realitzar anualment un mínim d'1 campanya informativa per fomentar l'educació i la formació dels consumidors i/o campanyes informatives a establiments comercials.

Inici del procediment de mediació en el 80% dels casos en el termini màxim de 15 dies.

Indicadors

Termini mig d'atenció en una primera visita.

Nombre de campanyes realitzades.

Percentatge de procediments iniciats en el termini màxim de 15 dies hàbils.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Consum 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

Descripció

El Servei d'Habitatge de Montornès del Vallès vehicula els seus serveis a través de l'Oficina Comarcal d'Habitatge, des de la qual es realitzen funcions d'informació i atenció ciutadana en relació amb totes les matèries relacionades amb l'habitatge.



Destinataris Ciutadania.

Línies del servei

- » Tramitació d'ajuts i assessorament tècnic per a la rehabilitació d'edificis i habitatges.
- » Informació i suport per a la inscripció al Registre de Sol·licitants d'Habitatges de Protecció Oficial.
- » Gestió de la Borsa de lloguer municipal.
- » Suport al registre de les sol·licituds de prestacions per al pagament del lloguer.
- » Gestió del parc d'habitatges de titularitat municipal (adquisició i reforma).
- » Tramitació del procediment d'adjudicació dels habitatges de titularitat municipal.
- » Informació i assessorament a la ciutadania en totes les matèries relacionades amb l'habitatge.
- » Servei per mobilitzar habitatges del municipi que estiguin buits o en desús.
- » Assessorar tècnica i jurídicament els propietaris d'habitatges buits o en mal estat.
- » Oferir altres models d'accés a l'habitatge: masoveria urbana, cessió d'ús o cooperativa.

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

Canals de prestació i sol·licitud del servei



Presencial

C. de Sant Isidre, núm. 11-13



Telefònic

93 572 11 70



Telemàticament

www.montornes.cat



Correu postal

Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

El servei es presta amb cita prèvia.

Horari d'atenció: OAC de Montornès Centre (c. de Sant Isidre, 11-13),
dimarts de 9 a 14 h.

OAC de Montornès Nord (C. de les Hermanas de la Virgen Niña, 2),
dimecres de 9 a 14 h.

Equip tècnic	Tècnic d'Habitatge (a temps parcial recurs tècnic CCVO) Arquitecta tècnica
Departament responsable	Habitatge
Àrea responsable	Àrea de Territori

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 duren a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit d'Habitatge.

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 al 80% de les consultes i suggeriments, quan la petició sigui responsabilitat del servei, en un termini no superior a 30 dies.

Indicadors

Termini mig de resposta a les consultes formulades.

Compromisos

Donar resposta en el termini màxim de 7 dies hàbils a les consultes relacionades amb aspectes jurídics.

Realització d'una primera visita en el termini màxim de 7 dies hàbils per a la resolució d'incidències tècniques ordinàries als habitatges de titularitat municipal.

Indicadors

Termini mig de resposta a les consultes formulades.

Termini mig de realització de primera visita.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Habitatge 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

Descripció

El Servei de la Policia Local desenvolupa les funcions legalment establertes en matèria de trànsit, seguretat ciutadana, judicial, assistencial, administrativa i de proximitat.



Destinataris *Ciutadania.*

Línies del servei

Seguretat Ciutadana

- » Presència a la via pública amb patrullatge proactiu i reactiu, tant en vehicles policials com a peu.
- » Controls preventius de seguretat ciutadana.
- » Vigilància d'instal·lacions i edificis municipals.
- » Planificació i execució de dispositius especials per a esdeveniments.
- » Planificació i execució de campanyes informatives.
- » Denúncies administratives per infraccions a la seguretat ciutadana.
- » Participació en plans de protecció civil.

Trànsit

- » Ordenació i regulació del trànsit al nucli urbà.
- » Campanyes i controls de trànsit.
- » Control del compliment de la normativa de trànsit i transports.
- » Intervenció en cas d'accidents de trànsit en vies urbanes.
- » Investigació d'accidents a les vies urbanes.
- » Tramitació d'informes d'accidents i informació a les parts afectades.
- » Control d'accessos als centres educatius i dels vehicles de transport escolar i de menors.
- » Retirada de vehicles de la via pública per infraccions de trànsit i altres situacions.
- » Control, seguiment i gestió de la retirada de vehicles abandonats a la via pública.

Judicial

- » Elaboració de diligències per il·lícits penals.
- » Detenció de persones, custòdia i trasllat.

Serveis assistencials

- » Recepció de denúncies (Judicial).
- » Assistència a víctimes i, si cal, activació dels serveis sanitaris o socials d'urgències.
- » Primera assistència a víctimes de maltractament per violència de gènere i activació dels serveis que conformen el circuit de violència de gènere de l'Ajuntament.
- » Primera assistència a menors desemparats i intervenció en casos d'absentisme escolar de menors en coordinació amb els Serveis Socials.
- » Assistència i auxili a persones desemparades i derivació als serveis corresponents per a seguiment.

Tasques administratives i de policia de proximitat

- » Control del compliment de la normativa municipal en matèria de via pública, convivència i civisme.
- » Control del compliment de la normativa sobre tinença d'animals de companyia i gossos potencialment perillosos.
- » Control dels usos privatis de la via pública.
- » Control d'activitats recreatives i espectacles.
- » Control d'activitats marginals o que degraden l'espai públic.
- » Gestió i custòdia d'objectes trobats.
- » Comunicació de queixes i incidències als serveis corresponents de l'Ajuntament que afectin la via pública.
- » Vigilància dels mercats setmanals no sedentaris.
- » Control, protecció i seguiment del teixit comercial i social del municipi.
- » Educació viària per a la mobilitat segura als centres educatius.
- » Campanyes de sensibilització i informació a la ciutadania.

Cost per a l'usuari Ordenança municipal número 15. Taxa per retirada de vehicles abandonats o estacionats defectuosament o abusivament a la via pública.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

	Presencial	Av. de la Llibertat, 2
	Telefònic	93 572 11 10
	Correu electrònic	policialocal@montornes.cat

	WhatsApp	667 993 685
	Telemàticament	www.montornes.cat
	Correu postal	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció administrativa i d'oficina de denúncies, de 8.30 h a 14 h.
Atenció policial, les 24 h.

Equip tècnic	2 Inspectors 1 Sotsinspector 1 Sergent 7 Caporals 22 Agents
Departament responsable	Polícia Local
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 duren a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit de la Policia Local.

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

Tramitar el 90% de les queixes i suggeriments rebuts per diferents vies en un termini no superior 10 dies hàbils.

Respondre a qualsevol requeriment d'actuació urgent, dins el nucli urbà, en un temps màxim de 10 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).

Respondre al 80% de qualsevol requeriment d'actuació no urgent, dins el nucli urbà, en un temps màxim de 20 minuts (excepte en situacions d'haver d'atendre urgències).

Retirar els vehicles abandonats de la via pública, si representen un risc per a la seguretat, en un temps màxim de 24 hores des que s'hagi detectat.

Garantir que en un 90% els expedients de retirada de vehicles abandonats a la via pública s'iniciaran en un termini no superior als 10 dies hàbils de la localització del vehicle.

Garantir que la presència policial al municipi serà de més d'una patrulla en el 80% dels torns policials.

Garantir que l'atenció i informació telefònica serà les 24 hores tots els dies de l'any.

Indicadors

Termini mig de tramitació de queixes i suggeriments rebuts en un termini no superior a 10 dies hàbils.

Percentatge de requeriments atesos en un temps màxim de 10 minuts.

Percentatge de requeriments atesos no urgents en un temps màxim de 20 minuts.

Percentatge de vehicles retirats en un temps màxim de 24 hores (risc seguretat).

Termini mig d'inici d'expedient de tramitació de retirada de vehicle abandonat a la via pública no superior a 10 dies hàbils.

Número de patrulles per torn de servei.

Dies d'atenció telefònica per emergències.

Compromisos

Garantir en un 90% l'horari d'atenció d'oficina del servei administratiu i de recepció de denúncies en horari de 8.30 a 14 h, de dilluns a divendres laborables.

Indicadors

Dies d'atenció d'oficina de recepció de denúncies i del servei administratiu en horari de 8.30 a 14 h.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Policia Local 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

Descripció

El Servei d'Urbanisme gestiona el desenvolupament del Pla d'Ordenació Urbanística Municipal (POUM) mitjançant la tramitació de documents urbanístics de planejament derivat, d'instruments de gestió urbanística i de projectes d'urbanització. Entre les seves competències hi figura la informació urbanística, la concessió de llicències urbanístiques, la inspecció i la disciplina urbanística, les llicències d'activitats i els expedients d'actuacions sobre el patrimoni municipal.



Destinataris *Ciutadania i empreses.*

Línies del servei

- » Resposta a les consultes urbanístiques de manera presencial, telefònica o correu electrònic.
- » Emissió de certificats de règim urbanístic, d'antiguitat i legalitat, de numeració, de compatibilitat de les activitats i aprofitament urbanístic.
- » Gestió del Planejament urbanístic: Polígons d'Actuació Urbanística, Plans Especials, Plans de Millora Urbana, Plans parcials, Plans de delimitació, catàleg de béns protegits, ordenances i normes, Convenis urbanístics, Projectes de reparcel·lació, Projectes d'expropiació, Junes de compensació i de conservació, projectes d'urbanització, etc.
- » Tramitació de llicències i comunicacions d'obres:
 - Llicències d'obres.
 - Comunicacions d'obres.
 - Comunicació d'actuacions d'urgència.
 - Llicències de canvis d'ús i de parcel·lació.
 - Comunicació de primeres ocupacions d'edificis.
- » Tramitació de llicències i comunicacions prèvies d'activitats.
- » Expedients de disciplina urbanística.
 - Expedients sancionadors per incompliment de les ordenances municipals.
 - Expedients de responsabilitat patrimonial.
- » Espai de consulta dels expedients en tràmit d'informació pública.

Cost per a l'usuari Ordenances municipals núm. 1, 4, 12 i 24.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

	Presencial	C. de Sant Isidre, núm. 11-13
	Telefònic	93 572 11 70
	Telemàticament	www.montornes.cat
	Correu postal	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció presencial: dilluns, de 9 a 14 h (cita prèvia).

Horari d'atenció telefònica o correu electrònic: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

Equip tècnic	1 Enginyer tècnic (CCVO) 1 Arquitecta tècnica 1 Arquitecta 1 Enginyer de camins, canals i ports (projectes d'urbanització) 1 Assessor jurídic 1 Cap de serveis jurídics i administratius 3 Auxiliars administratius
Departament responsable	Urbanisme
Àrea responsable	Àrea de Territori

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).

- 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 d'Urbanisme.

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

El 75% dels expedients de comunicacions d'obres seran revisats en un termini no superior als 30 dies.

Informarem el 75% dels procediments i requeriments per sol·licitar llicències d'obres i sobre l'estat de tramitació de l'expedient en un termini màxim de 72 hores des de la recepció de la consulta.

Programarem el 25% de les inspeccions a les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable) en un termini inferior a 6 mesos, des del moment en que s'informa favorablement de la comunicació.

Indicadors

Termini mig de revisió dels expedients.

Termini mig d'informe dels procediments i requeriments.

Percentatge total de les activitats inspeccionades.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Urbanisme 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

Descripció

El Servei d'Obres Públiques i Via Pública s'encarrega d'elaborar, dirigir i executar els projectes d'obres que afecten els edificis i espais públics del municipi. Gestiona el manteniment de l'espai públic, mobiliari urbà i àrees de jocs infantils.

El Servei també s'encarrega de la tramitació de les llicències d'ocupació de la via pública i similars.

 **Destinataris** *Ciutadania i empreses.*

Línies del servei

- » Planificar, dirigir i coordinar la redacció dels projectes, execució i direcció d'obres relatives a equipaments municipals o espai públic.
- » Manteniment de la senyalització vertical i horitzontal.
- » Manteniment dels paviments de la via pública.
- » Manteniment de les instal·lacions semafòriques.
- » Manteniment de camins i vials no asfaltats en sòl urbà.
- » Manteniment del mobiliari urbà i àrees de jocs infantils.
- » Llicències d'ocupació de la via pública:
 - Terrasses.
 - Mercats no sedentaris.
 - Fires i festes.
 - Guals.
 - Llicències per a instal·lacions i xarxes de serveis urbans.
- » Gestió, control i ordenació dels mercats setmanals de parades de venda ambulat.
- » Gestió del cementiri municipal (control d'inhumacions i exhumacions, instal·lació de làpides, concessions i canvis de noms de nínxols i columbaris).

Cost per a l'usuari Ordenances Fiscals núm. 13, 17, 18, 19, 20, 21 i 24.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

 Presencial	C. de Sant Isidre, núm. 11-13
 Telefònic	93 572 11 70
 Telemàticament	www.montornes.cat
 Correu postal	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció (amb cita prèvia): de dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

Equip tècnic	1 Arquitecta 1 Arquitecte tècnic 1 Enginyer de camins, canals i ports 3 Aux. administratius
Departament responsable	Obres Públiques i Via Pública
Àrea responsable	Àrea de Territori

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 duren a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit d'Obres Públiques i Via Pública.

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

Garantim que complirem amb el 75% dels terminis previstos de redacció de projectes d'obres.

Garantim que complirem amb el 75% dels terminis previstos d'execució d'obres, a partir de l'adjudicació de l'empresa constructora o subministradora.

Garantim que repararem, posarem protecció o retirarem el mobiliari urbà i els elements de joc infantil que presentin desperfectes greus i impliquin risc per a les persones en un termini màxim de 48 hores en dies hàbils.

Garantim que repararem, posarem protecció o senyalització als elements que formin part dels paviments de la via pública que presentin desperfectes greus i impliquin risc per a les persones en un termini màxim de 48 hores en dies hàbils.

Indicadors

Termini de redacció del projecte i aprovacions.

Termini d'execució de les obres.

Termini de reparació, protecció o retirada de mobiliari urbà quan impliquin risc per a les persones.

Termini de reparació, protecció o senyalització dels paviments a la via pública quan presentin desperfectes greus i impliquin risc per a les persones.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Obres Públiques i Via Pública 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

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
---------------------	--

(pendents convocatòria llocs de treball 2022)

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



MONTORNÈS DEL VALLÈS
AJUNTAMENT