



Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853  
Exp. tipus: PGEN2025000014

INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS  
COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI DE  
PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Ple municipal en la sessió del mes de juliol de 2022 va aprovar la carta de serveis del Servei de Participació Ciutadana.

Les Cartes de Serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que es presten i dels compromisos de qualitat que s'assumeixin respecte a aquests serveis, establint els indicadors més significatius i que tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis i en la percepció de qualitat d'aquests en la ciutadania.

Cada compromís de qualitat porta associat un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

Els compromisos de qualitat establerts en la carta de serveis del Servei de participació ciutadana i els resultats obtinguts per l'exercici 2024, són els següents:

| Compromisos de qualitat                                                                                                                         | Indicadors                                       | Valor esperat    | Valor real  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|-------------|
| 1. Garantir que les totes les peticions del SAAE( Servei d'assessorament i acompanyament a entitats) són ateses en el màxim de 7 dies d'espera. | Termini mig de resposta a les consultes del SAAE | <7 dies hàbils   | 1,78        |
| 2. Garantir que un mínim de 15 entitats fan ús del SAAE al llarg de l'any.                                                                      | Nombre d'entitats que han fet ús del SAAE        | = 0 +15 entitats | 22 entitats |
| 3. Realitzar un mínim de 2 formacions a l'any dins el programa Les Entitats al                                                                  | Nombre de formacions adreçades a                 | <2 formacions    | 3           |



**Àrea de Presidència**  
**Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853  
Exp. tipus: PGEN2025000014

| dia per a entitats del municipi                                                                                         | entitats per any                                                                    | anuals                   |                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|
| 4. Que un mínim 10 entitats del municipi rebin una formació cada any.                                                   | Nombre d'entitats que han realitzat un curs de formació organitzat per l'Ajuntament | = o + 10                 | 10                                        |
| 5. Garantir que es realitzen mínim 3 processos participatius o consultes ciutadanes l'any a través de la Plataforma 311 | Nombre de processos i nombre de consultes ciutadanes a través de la Plataforma 311  | <3 processos o consultes | S'ha fet 1 procés i 5 consultes públiques |
| 6. Garantir 2 trobades l'any del grup d'entitats Residents a l'Hotel d'Entitats                                         | Nombre de trobades anuals                                                           | <2 trobades              | 2                                         |

**Compromís 1: Garantir que les totes les peticions del Servei d'Acompanyament i assessorament a Entitats (SAAE) són ateses en un màxim de 7 dies d'espera.**

El temps d'espera des de la petició de la consulta, al moment en que s'atén amb una visita presencial o telefònica és de 1,78 dies de promig.

He reduït el temps d'espera promig respecte al 2023 en 1 dia.

**Compromís 2: Garantir que un mínim de 15 entitats fan ús del SAAE al llarg de l'any.**

Enguany un total de 32 entitats han estat ateses des del departament de participació ciutadana per atendre consultes referents a la gestió de l'entitat. Aquestes 32 entitats han generat 66 visites d'assessorament o gestió de tràmits al servei d'assessorament a entitats. Han estat 10 entitats més que durant el 2023 i 16 assessoraments més.

|                                                                                                                                                                                                                 |                                     |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>DOCUMENT</b><br>INFORME                                                                                                                                                                                      | <b>ÒRGAN</b><br>Àrea de Presidència | <b>REFERÈNCIA</b><br>PGEN2025000014 |
| Codi Segur de Verificació: c8ccc01-19cd-4ccc-806c-09608d00f40f<br>Origen: Administració<br>Identificador document original: ES_L01081363_2025_8427715<br>Data d'impressió: 21/05/2025 08:17:51<br>Pàgina 3 de 7 |                                     |                                     |
| <b>SIGNATURES</b><br>1.- BEATRIU QUINTANA RUEDA (Tecnica de Participació Ciutadana), 25/03/2025 09:32:13                                                                                                        |                                     |                                     |



## **Àrea de Presidència** **Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853  
 Exp. tipus: PGEN2025000014

### **Entitats que han fet servir el servei**

- 1 Associació Canàbica
- 2 Montornès Animal
- 3 Club de Futbol Montornès
- 4 Protecció Civil
- 5 SOM DAT
- 6 La LUZ del Futuro
- 7 Associació Dental Tumana de Gàmbia
- 8 AMPA Escola de Música
- 9 Aspahid
- 10 AMPA Marinada
- 11 Comissió de Festes MN
- 12 Hielo Festival (Masferrer)
- 13 Assoc Kaural Missira Samba  
Associacion Diaspora de la Commune de
- 14 Kolibantang
- 15 Associació Cultural LARP
- 16 AFA El Lledoner  
Associació Usuaris del Casal de la Gent Gran
- 17 MN  
Associació Usuaris del Casal de la Gent Gran
- 18 Centre
- 19 AAVV Can Bosquerons
- 20 Assoc Ayuda a la Zona de Nema
- 21 Penya els Bartomeus
- 22 Casal de Gent Gran MN
- 23 AMPA Can Parera
- 24 Nova Entitat de Joves (Albert Porcar)
- 25 Help de Gàmbia
- 26 Divermon
- 27 Assoc Usuaris del Casal de la Gent Gran Nord
- 28 IES Marta Mata
- 29 Triatló
- 30 Escola de Música, Dansa i Teatre
- 31 Club de Handball
- 32 Bengungun de Gàmbia

Els motius de consulta acostumen a ser el suport en la tramitació de la constitució de l'entitat, la renovació de la junta directiva, la modificació dels estatuts o l'obtenció del certificat digital.

El que constatem és que la bretxa digital és el factor determinant en la demanda d'acompanyament. El que significa que com a servei estem fent més ajuda en la tramitació que no pas assessorament.

|                                                                                                                                                                                                                 |                                     |                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DOCUMENT</b><br>INFORME                                                                                                                                                                                      | <b>ÒRGAN</b><br>Àrea de Presidència | <b>REFERÈNCIA</b><br>PGEN2025000014                                                                      |
| Codi Segur de Verificació: c8ccc01-19cd-4ccc-806c-09608d00f40f<br>Origen: Administració<br>Identificador document original: ES_L01081363_2025_8427715<br>Data d'impressió: 21/05/2025 08:17:51<br>Pàgina 4 de 7 |                                     | <b>SIGNATURES</b><br>1.- BEATRIU QUINTANA RUEDA (Tecnica de Participació Ciutadana), 25/03/2025 09:32:13 |



**Àrea de Presidència**  
**Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853  
Exp. tipus: PGEN2025000014

Lliurament de documentació  
Consulta sobre la obertura associació cannabica a Montornes  
Tramitació documents canvi estatuts a la Generalitat  
Orientacio nou procés electoral  
Presentacio 347 informació  
Inscripció de dates registrals  
Redacció de aspectes importants assemblea i certificat modificaio estatuts  
Tramitació de la sollicitut en el Registre d'entitats  
Constitució entitat i petició espai  
Constitució entitat i petició  
Certifcat digital i dubtes fiscals  
Inscripcio Canvi de junta  
Inscripció i requeriment certificat de socis  
Canvi de dades de la web municipal  
Inscripcio Canvi de junta ( dificultats per fer-ho on line)  
Certifcat digital tràmit  
347 i gestio economica  
Inscripció de dates registrals  
Certifcat digital  
Inscripció de la constitució de la entitat a la generalitat  
Inscripció canvi de junta a la Generalitat  
Inscripció canvi de junta a la Generalitat  
Dubte sobre entitat / empresa  
Canvi de Junta  
Canvi estatuts  
Gestions NIF definitiu  
Alta en el registe municipal  
Notificació de caducitat de l'expedient  
Gestió nova entitat ( Isatoh Baldeh)  
Assessorament integral  
Revisio estatuts  
Constitució entitat  
Justificació de subvencio

Av. de la Llibertat, 2 · 08170 Montornès del Vallès · Tel. 93 572 11 70 · Fax 93 568 27 62  
www.montornes.cat · ajuntament@montornes.cat

|                                                                                                                                                                                                                 |                              |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| DOCUMENT<br>INFORME                                                                                                                                                                                             | ÒRGAN<br>Àrea de Presidència | REFERÈNCIA<br>PGEN2025000014 |
| Codi Segur de Verificació: c8ccc01-19cd-4ccc-806c-09608d00f40f<br>Origen: Administració<br>Identificador document original: ES_L01081363_2025_8427715<br>Data d'impressió: 21/05/2025 08:17:51<br>Pàgina 5 de 7 |                              |                              |
| SIGNATURES<br>1.- BEATRIU QUINTANA RUEDA (Tecnica de Participació Ciutadana), 25/03/2025 09:32:13                                                                                                               |                              |                              |



**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853  
Exp. tipus: PGEN2025000014

Assessorament obtenició del NIF  
Assessorament obtenció del NIF i petició de dades registrals  
Inscripció del canvi de junta  
Obtenció certificat digital a correus  
Assessorament i tramitació de la nova junta  
Assessorament per a recuperar els llibres d'actes i comunicació a hisenda del canvi de junta  
Segon requeriment del nom  
Constitució  
Consulta per problemes amb la inscripció de la junta directiva  
Consulta sobre domicili social a Hisenda  
Canvi de junta directiva  
Constitució  
Tramitacions varies  
Tramitacions varies  
Informació canvi dades Hisenda i certificat pel banc  
Assessorament nova AFA ( passos a seguir)  
Certificat donacions empresa  
Assessorament sobre com obtenir el NIF de l'entitat  
Canvi de domicili social i tramitació  
Presentació model 200 . Consulto a fundaesplai per si cal fer-lo  
Presentació del model poders per a entitat bancaria  
Presentació dels estatuts  
Tràmits del Certificat digital  
Canvi de domicili social ( tramitació)  
Tramitació del NIF  
Tramitacio del NIF  
Tramitacio certificat digital  
Canvi de Junta directiva  
Canvi de Junta directiva i obertura de complet bancari  
Assessorament canvi de junta  
Obtenció certificat digital  
Revisió dels estatuts  
Inscripció en el registre d'entitats i contacte amb el departament de cooperació  
Dubte sobre el certificat digital  
Renovació de junta i modificació estatuts  
Pagament d'un tribut municipal



**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853  
Exp. tipus: PGEN2025000014

**Compromís 3: Realitzar un mínim de 2 formacions a l'any dins el programa "Les Entitats al dia" per a entitats del municipi.**

Aquest 2024 el programa "Les entitats al dia", programa formatiu adreçat a les entitats de Montornès, impulsat pel departament de participació ciutadana i en el que col·laboren altres departaments, ha havia 4 formacions programades per al 2024, de les quals es van realitzar 3. La formació sobre com organitzar esdeveniments per part de les entitats, no es va arribar a realitzar degut a que hi ha un treball previ tècnic de clarificació de normatives. Un cop estigui resolt, es tornarà a programar.

- Consciència i acció contra la Violència sexista ( 2h)
- Certificat Digital ( 2 hores)
- Formació sobre Subvencions ( 2 hores)

**Compromís 4 : Que un mínim 10 entitats del municipi rebin una formació cada any.**

10 associacions del municipi han rebut una formació sobre alguna temàtica relacionada amb la gestió de l'entitat. Si bé hem complert amb l'objectiu, aquest any hem vist reduït de 24 a 10 les entitats que han rebut algun tipus de formació per part del programa "Les Entitats al dia" .

Una de les causes és el fet de no tenir pressupost per a formacions i no poder contractar formacions especialitzades. Per altre banda, la formació del certificat hem comprovat que és millor plantejar-la com un assessorament personalitzat, ja que implica tràmits que s'ajusten a la situació de cada entitat.

| Cursos del programa formatiu<br>"Les entitats al dia" 2024 | Num<br>entitats | Consciència<br>i acció<br>contra la<br>Violència<br>Sexista | Certificat<br>digital | Formacio<br>sobre<br>subvencions | Num<br>cursos<br>per<br>entitat |
|------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| Som Dat                                                    | 1               | 2                                                           |                       |                                  | 1                               |
| Enduro                                                     | 1               | 3                                                           |                       |                                  | 1                               |
| DIABLES de Montornès                                       | 1               | 1                                                           |                       | 1                                | 2                               |
| MOSKA                                                      | 1               |                                                             | 1                     |                                  | 1                               |
| Associació Diapora de Bignona                              | 1               |                                                             |                       | 1                                | 1                               |
| Club Ciclista Montornès del<br>Vallès                      | 1               |                                                             |                       | 1                                | 1                               |
| Ampa Palau D'Ametlla                                       | 1               |                                                             |                       | 1                                | 1                               |
| Associació Gasvar                                          | 1               |                                                             |                       | 2                                | 1                               |
| Divermon                                                   | 1               |                                                             |                       | 1                                | 1                               |
| Club de handball                                           | 1               |                                                             |                       |                                  | 1                               |
| Numero total entitats 2024                                 | 10              |                                                             |                       |                                  |                                 |
| Persones assistents                                        | 14              | 6                                                           | 1                     | 7                                |                                 |



**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853  
Exp. tipus: PGEN2025000014

**Compromís 5: Garantir que es realitzin mínim 3 processos participatius o consultes ciutadanes l'any a través de la Plataforma311**

Respecte a la Plataforma 311 aquest 2024 s'han realitzat cinc consultes prèvies relacionada amb la normativa municipal:

- 1.- Reglament d'ús dels mòduls d'aparcament tancat per a bicicletes. Febrer 2024.
- 2.- Modificació del reglament de normes de règim d'ús i funcionament dels horts municipals
- 3.- Modificació de l'ordenança reguladora del mercat setmanal.
- 4.- Modificació del reglament dels casals d'avis de Montornès del Vallès.
- 5.- Ordenança municipal sobre estalvi d'aigua i reguladora de les mesures aplicables a l'abastament d'aigua potable i usos de l'aigua en situació de sequera.

I el procés participatiu a l'entorn del procés d'elaboració de l'Agenda Urbana 2030.

**Compromís 6: Garantir 2 trobades l'any del grup d'entitats residents a l'Hotel d'Entitats**

Hem realitzat una reunió el 15 de gener i una altre el 23 d'octubre de 2024.

La comunicació amb les entitats és molt directa a través del whatsapp i potser caldria posar 1 reunió a l'any. Ja que costa molt que les entitats assisteixin a gaires més reunions.

L'objectiu d'aquestes reunions és parlar sobre temes de gestió de l'hotel, temes de convivències entre entitats residents de l'hotel i aprofitar per a comentar altres accions de promoció de l'associacionisme, ja sigui de promoció dels de l'ajuntament com del teixit associatiu.

Document signat electrònicament